بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة أم القرى

كلية التربية بمكة المكرمة

الدراسات العليا

نموذج رقم (٨)*

اجازة اطروحة علمية فى صيغتها النهائية
بعد اجراء التعديلات المطلوبة

الاسم (رباعى): لولو عبدالله مصطفي العيدروس القسم: علم النفس

الدرجة العلمية: ماجستير التخصص: علم النفس (توجيه وارشاد)

عنوان الاطروحة: دراسة عن الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وعلاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد ،،،

فبناء على توصية اللجنة المكونة لمناقشة الاطروحة المذكورة عالية والتى تمت مناقشتها بتاريخ ٢٦ / ٢ / ١٤١١هـ بقبول الاطروحة بعد اجراء التعديلات المطلوبة ، وحيث قد تم عمل اللازم .

فان اللجنة توصى باجازة الاطروحة فى صيغتها النهائية المرفقة كمتطلب تكميلى للدرجة العلمية المذكورة اعلاه والله الموفق .

اعضاء اللجنة

المشرف	مناقش من القسم	مناقش من خارج القسم
الاسم: د. محمدحمزة أميرخان	د. عبدالمنان ملامعمور بار	د. حمزة عبدالله عقيل
التوقيع:		

رئيس قسم علم النفس

د. زايد عجير الحارثي

* يوضع هذا النموذج امام الصفحة المقابلة لصفحة عنوان الاطروحة فى كل نسخة.

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى بمكة
كلية التربية
قسم علم النفس

دراسة عن الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وعلاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية

دراسة ميدانية بالمستشفيات الحكومية بمدينتي
مكة المكرمة - جدة

إعداد الطالبة
لولو عبد الله العيدروس

إشراف الدكتور
محمد حمزه أمير خان

بحث تكميلي مقدم إلى قسم علم النفس (تخصص إرشاد نفسي)
بكلية التربية للحصول على درجة الماجستير
مكة المكرمة ١٤١٠ هـ

ملخص الدراســة

الموضوع :- دراسة عن الرضا الوظيفى وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وعلاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية .

الاهداف :-

١ - تحديد العوامل التى ترتبط بالرضا وعدم الرضا عن المهنة لدى الممرضات السعوديات .

٢ - التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح لدى الممرضة السعودية (دون التعرض الى ايهما السبب وايهما النتيجة).

٣ - التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفى لدى الممرضة وبين عوامل شخصية ومهنية محددة مثل المؤهل ، مدة الخدمة ، الحالة الاجتماعية ، الراتب .

٤ - التعرف على العلاقة بين مستوى الطموح لدى الممرضة وبين عوامل شخصية ومهنية محددة مثل المؤهل ، مدة الخدمة ، الحالة الاجتماعية ، الراتب .

العينـة :- ٢٠٣ ممرضة سعودية من الممرضات السعوديات العاملات بالمستشفيات الحكومية بمدينتى مكة وجدة .

الادوات :-

١ - استبيان الرضا الوظيفى، اعداد العديلى (١٤٠١هـ) .

٢ - مقياس مستوى الطموح ، اعداد حرويـل (١٤٠٥هـ) .

النتائج :- توصلت الدراسة الى النتائج التالية :-

١ - توجد عوامل محددة للرضا الوظيفى وهى :- ظروف العمل ، المسئولية والاعتراف والتقدير والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين ، الضمان والراتب ، فرص التقدم والترقى الوظيفى ، والنمو النفسى لاتخاذ قرارات خاصة فى العمل ، انظمة واجراءات الادارة والاعتراف الشخصى ، الحالة الاجتماعية . وتوجد عوامل محددة لعدم الرضا الوظيفى وهى متطلبات العمل .

٢ - لاتوجد علاقة ايجابية ذات دلاله احصائيه بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات .

٣ - لاتوجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفى للممرضات السعوديات وكل من مدة الخدمة والراتب الشهرى ، ولكن توجد علاقة ايجابية داله عند ٠٥ر. بين الرضا الوظيفى والحالة الاجتماعية للممرضات السعوديات كذلك توجد علاقة ايجابية داله عند ٠١ر. بين الرضا الوظيفى والمؤهل الدراسى للممرضات السعوديات .

٤ - لاتوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح وكل من مدة الخدمة والحالة الاجتماعية والمؤهل الدراسى للممرضة السعودية ولكن توجد علاقة داله عند ٠٥ر. بين مستوى الطموح والراتب الشهرى للممرضات السعوديات .

هذا وقد تم مناقشة النتائج في ضوء الأطار النظرى والدراسات السابقة ، كما أنبثقت مجموعة من التوصيات منها :-

١- ترى الباحثة أنه لتحقيق مزيد من الاحساس بالرضا الوظيفي للممرضات السعوديات لابد من التحلي بالشجاعة الأدبية في مواجهة المسئولين في وزارة الصحة أو الاداريين والمشرفين في المستشفيات الحكومية بالعوامل المسببة لرضاهن أو عدم رضاهن عن هذه المهنة .

٢- ان أى مهنة مهما كان مستواها لابد أن يكون بها جوانب موجبة فعلى الممرضة السعودية امعان النظر في الجوانب الموجبة في مهنة التمريض من الناحية الفنية والادارية والتطبيقية .

٣- أيضا لابد أن تتحلى الممرضة السعودية بالمرونة والبساطة والرغبة في زيادة الاطلاع والمعرفة .

يعتمد ،

اعداد الطالبة	اشـراف الدكتـور	عميد الكليـة
لولو عبدالله العيدروس	محمد حمـزه أميـر خـان	د . هاشم بكـر حريـرى
التوقيع ( )	التوقيع ( )	التوقيع ( )

الإهداء

إلى من أدعو له بالرحمة في الدار الآخرة إلى روح والدي الطاهرة أسكنه الله فسيح جناته :

أهدي هذا الأبحاث المتواضع لبعض مما كان يأمل . ؟

الباحثة

- شكـــــر وتقديـــر -

الحمد لله العظيم الذى علم الانسان مالم يعلم وقال فى محكم تنزيله ويستخلفكم فى الارض فينظر كيف تعملون " (الاعراف : ١٢٩) .

والصلاة والسلام على سيد الاولين والاخرين وقائد الغر المحجلين سيدنا محمد الامين معلم البشرية جمعاء الذى قال حاثا على العلم والتعلم "اطلبوا العلم من المهد الى اللحد" وعلى آله وصحبة اجمعين .. وبعد ..

يسر الباحثة وقد فرغت من اتمام الرسالة التى قدمت من خلالها جهد المقل ان تتقدم بخلاصة الوفاء والشكر والتقدير الى كل من ساهم فى تقديم المساعدة والعون فى سبيل انجاز هذه الرسانه .. وتخص بالتقدير والشكر العميق الاستاذ الدكتور محمد حمزه أمير خان الذى لم يأل جهدا ووقتا فى المتابعة والرعاية المستمرة والدائمه لهذا العمل .

كذلك تتقدم الباحثة بوافر الشكر والامتنان الى العاملين بمركز الحاسب الالى بجامعة ام القرى على مجهوداتهم القيمة فى معالجة النتائج الاحصائيه .

والى مديرية الشئون الصحية بالعاصمة المقدسة ومدينة جدة والى مديرى المستشفيات بمدينتى مكة وجدة والى رئيسات الممرضات بها على ماقدموه من مساعدة تمثلت فى تسهيل مهمة الباحثة فى الحصول على المعلومات المطلوبة .

ولايفوتنى ان اقدم التحية والشكر للممرضات السعوديات العاملات بالمستشفيات الحكومية بمدينة مكة وجدة اللاتى تحملن عناء التطبيق وكن جادات فى الاجابة .

والشكر والعرفان أولا واخيرا بعد الله سبحانه وتعالى الى كل من اعارنى اهتماما أو ساعدنى فى الحصول على مراجع أو وثائق تفيد الدراسة .

كما اتوجه بالشكر الى جميع افراد اسرتى لمابذلوه من تعاون صادق من اجل اتمام الدراسة .. جزى الله الجميع عنى خير الجزاء .

الباحثة

الفهـــــرس

الفصـــل الخامـــس

قائمـــة المراجـــع :ـ

قائمـــة الجـــداول

قائمـــة الملاحـــق

الفصل الأول

- المقدمة
- خلفية المشكلة وتحديدها
- أهداف الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- أهمية الدراسة
- مصطلحات الدراسة
- حدود الدراسة

" المقدمـــــــــــــة "

ان مهنة التمريض فن ورسالة قامت بها المرأة منذ العصــــور الاولى ،لان المرأة بحكم تكوينها الجسمى والنفسى ووظيفة الامومة التــى اعدت لها اكثر ميلا من الرجل الى اعمال الرعاية واشد حساسية لمشكلات الاخريـــــن .

ومع الايمان بأهمية مهنة التمريض وانها اكثر ملاءمة لطبيعـــة المرأة الا انه يلاحظ ان الزيادة فى عدد الممرضات لايتواكب مع الزيادة والتوسع المستمر فى الخدمات الطبية والصحية. وظاهرة عدم الاقبـــــال على مهنة التمريض تكاد تكون ظاهرة عالمية " فمن بين الممرضات اللاتى تخرجن فى الولايات المتحدة الامريكية ويبلغ عددهن ١٫٤ مليون ممرضـــة تبلغ النسبة المئوية للعاملات منهن بالفعل ٧٠٪ وقد وجد ان الممرضات حديثات التخرج يمثلن نسبة ٦١٪ من المنسحبات من المهنة ، وكذلــــك ذكرت رابطة الممرضات الكنديات ان $\frac{1}{5}$ عدد المنسحبات من مدارس التمريض يعود الى كراهية التمريض من جانب الطالبة ـ الممرضة وان عدد اللاتى انسحبن لهذا السبب يتزايد باطراد منذ سنة ١٩٥١م " (عفاف عجــــــلان، ١٩٨٣م : ٣) .

ومنذ بداية القرن العشرين بدأت الدراسات الادارية الاهتمـــام بالتعرف على وجهات نظر الافراد العاملين وذلك لان الدراسات التـــى اجريت فى مجال السلوك الانسانى فى الادارة وكانت بهدف التعرف علــى مشاعر العاملين قد توصلت الى ان لرضا العاملين تأثير واضــح على كفاءتهم فى العمل والحرص عليه (اسعد ورسلان ،١٤٠٤هـ) .

كذلك توصلت الكثير من الدراسات فى هذا المجال الى وجـــود علاقة بين الرضــــا عــن العمل وتركه حيث تبين ان الافراد الذيـــن

لديهم اتجاهات ايجابية نحو العمل اقل تغييرا لاعمالهم من هؤلاء الذين لديهم اتجاهات سلبية نحوه (عوض ،١٩٨٥م).

والرضا عن العمل هو الشعور بالقناعة والارتياح نتيجة توافر مجموعة من الظروف والمؤثرات في بيئة العمل فهو يعتبر محصلة لمختلف المشاعر التي تتكون لدى الفرد تجاه عمله .

وللرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة بالمملكة العربية السعودية أهمية لا تخفى فكما وضح أسعد ورسلان (١٤٠٤هـ) ان تقدم المجتمع مرهون باداء هذه القوى البشرية لعملها واقتناعها به ورضائها عنه فعلى أفراد القوى العاملة تقع مسئولية تحقيق الاهداف الطموحة للتنمية التي تسعى اليها المملكة .

ولاشك ان مهنة التمريض لها دور حيوى وتنموى فى المجتمع فهى مهنة تتساوى وتتكامل مع مهنة الطب فى العلاج والوقاية ،وعليه فمن الضرورى ان تتم ممارسة هذه المهنة عن رضا واقتناع . تقول سعاد حسن (١٤٠٢هـ : ٢٥٣) "ان الممرضة تقوم بعملها على اسس منها الاحساس بالرضا عن عملها كممرضة وحرصها على رفع مستوى المهنة" . وهذا يؤكد ان الرضا عن العمل يشكل جانب مهم لابد من توافره للقيام بمهنة التمريض .

ولقد قامت دراسات عديدة اجنبية وعربية تدرس اسباب الرضا وعدم الرضا لدى العاملين بهذه المهنة فى بيئات وقطاعات صحية مختلفة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية .

الا ان دراسة الرضا الوظيفى للممرضة (السعودية) بصفة خاصة لم يوليه الباحثون (على حد علم الباحثة) الاهتمام الذى يستحقه بالرغم مما يحيط بعمل الممرضة السعودية فى هذا المجتمع من تحفظات اجتماعية قد يكون لها تأثير على احساسها بالرضا او عدمه تجاه مزاولتها لهذه المهنة . ثم ان محدودية المجالات التى تعمل فيها المرأة فى المملكة

العربية السعودية قد تدفع المرأة الى العمل فى هذا المجال دون توافر الشعور بالرضا عن هذا العمل .

كل ذلك يشكل باعث على المساهمة فى ابراز اهمية هذه المهنة فى المجتمع ودراسة عوامل الرضا وعدم الرضا للممرضة السعودية من اجل تقديم مستوى ادائى افضل فى هذا القطاع . بالاضافة الى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات (دون التعرض الى ايهما السبب وايهما النتيجة) .

ويقوم افتراض وجود علاقة بين هذين المتغيرين على ماذكره هرزبيرج Herzberg بأن وجود العوامل الدافعة يؤدى الى درجة من الرضا الوظيفى ومن تلك العوامل الانجاز والتقدم وغيرها من العوامل التى تصف فى اغلبها مستوى الطموح (شهيب ،١٩٧٦م) .

وكذلك فان زيادة دافعية الفرد هو نتاج الشعور بالسعادة والرضا عن العمل . ومن عناصر الدافعية مايتعلق بالهدف الذى يطمح الفرد فى الوصول اليه وهذا مايسمى بمستوى الطموح الذى يعتبر احد الجوانب المتتابعة بين خبرات الانجاز السابقة والهدف المتوقع للفرد ومشاعر النجاح والفشل (عاشور ،١٩٨٥م)

خلفية المشكلة وتحديدها :-

تقوم الدراسة الحالية على معرفة عوامل الرضا الوظيفى للعاملات السعوديات بمهنة التمريض فى المملكة العربية السعودية ودراسة مدى تأثير بعض المتغيرات الشخصية والمهنية والبيئية على الرضا الوظيفى لدى الممرضات السعوديات فالممرضات السعوديات يشكلن قطاع عامل له اهميته ودوره في المجتمع ، فهن يساهمن بشكل فعال في وضع الاساس الذى ترتكز عليه سعادة وسلامة المجتمع .

كذلك تقوم الدراسة على معرفة مستوى الطموح للممرضات السعوديات والمتغيرات الشخصية والمهنية والبيئية التى قد يكون لها

تأثير على مستوى الطموح مثل الاعتبارات الذاتية وكذلك انظمة واجراءات وظروف العمل بالمستشفيات • وكذلك الظروف الاجتماعية المحيطة وغير ذلك• وكذلك من الجوانب التى ترتكز عليها الدراسة الحالية دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات (دون التعرض الى ايهما السبب وايهما النتيجة)•

ويمكن للباحثة ان تحدد مشكلة الدراسة فى السؤال الرئيسى التالى :-

- هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح وبين كل منهما وبعض المتغيرات الشخصية والمهنية ؟ •

أهداف الدراسة :-

تهدف الدراسة الحالية الى :-

١ - تحديد العوامل التى ترتبط بالرضاوعدم الرضا عن المهنة لدى الممرضات السعوديات •

٢ - التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح لدى الممرضة السعودية (دون التعرض الى ايهما السبب وايهما النتيجة) •

٣ - التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفى لدى الممرضة وبين عوامل شخصية ومهنية محددة مثل المؤهل الدراسى ،مدة الخدمة ، الحالة الاجتماعية ، الراتب •

٤ - التعرف على العلاقة بين مستوى الطموح لدى الممرضة وبين عوامل شخصية ومهنية محددة مثل المؤهل الدراسى ،مدة الخدمة ، الحالة الاجتماعية ، الراتب •

تساؤلات الدراسة :-

تحددت مشكلة الدراسة الحالية فى السؤال الرئيسى التالى :-

- هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح وبين كل منهما وبعض المتغيرات الشخصية والمهنية لدى الممرضات السعوديات ؟ هذا وقد انبثقت عن السؤال الرئيسى التساؤلات الفرعية التالية :-

١ ـ ماهى العوامل المشكلة للرضا وعدم الرضا عن العمل لدى الممرضة السعودية ؟

٢ ـ هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح لدى الممرضة السعودية ؟

٣ ـ هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح لدى الممرضة السعودية والعوامل الشخصية والمهنية المختلفة مثل المؤهل الدراسى ،الحالة الاجتماعية ،مدة الخدمة والراتب ؟

اهمية الدراسة :ـ

ان للخدمات الصحية اهداف نبيلة يصعب حصرها وهى مسألة تمس حياة الانسان والمجتمع ككل .

وتظهر اهمية هذه الدراسة من عظم الدور الفاعل لمهنة التمريض كخدمة صحية فى المساهمة للحصول على انسان معافى خصوصا وأن العنصر البشري من اهم عناصر التنمية فى البلاد . لذلك فقد حرصت حكومة المملكة العربية السعودية على توفير الاسباب التى من شأنها ان تقوى بنية الانسان روحا وعقلا وجسدا ويأتى الاهتمام بصحة هذا الانسان من أولى مظاهر الحرص،تقول بدرية العرادى (١٩٨٧م : ١٨) " أن حكومتنا الرشيدة اهتمت بالناحية الصحية اهتماما بالغا وافتتحت المستشفيات والمصحات . وأعطت عناية لوظائف الخدمات الطبية والصحية ضمن المجموعات العامة للوظائف التخصصية فى دليل تصنيف الوظائف،ومن بين مجموعات الفئات التى تشملها هذه المجموعة افردت مجموعات خاصة بفئات وظائف اخصائى التمريض . فالدولة تحرص دائما على رعاية خريجى وخريجات هذه التخصصات النادرة لمافيه من رفع لمستوياتهم الوظيفية " .

ومن ثم فان هذه الدراسة تأخذ اهميتها من اهمية الدور التمريضى للفرد والمجتمع ووعى الدولة لهذا الدور .. حيث تظهر الاهمية العملية لهذه الدراسة فى النقاط الاتية :-

١ - تعتبر هذه الدراسة من أولى الدراسات فى دول الخليج العربى " على حد علم الباحثة " والتى تناقش مدى ارتباط الرضا الوظيفى لدى الممرضات ومجموعة من العوامل المختلفة مثل : المؤهل الدراسى ،الحالة الاجتماعية ،مدة الخدمة ، الراتب ،وعلاقة ذلك بمستوى الطموح لديهن .

٢ - ان الدراسات التى اجريت بالمملكة العربية السعودية بخصوص مهنة التمريض والتى تم الاطلاع عليها من قبل الباحثة تم اجراؤها على طلبة معاهد التمريض الذين لم يزاولوا هذه المهنة بعد ومن تلك الدراسات : دراسة AL - Sasi , 1987 ،ودراسة امير خان ١٤٠٩هـ ،وهذا مايؤكد ان الدراسة الحالية تعتبر اولى الدراسات فى مجال التمريض بالمملكة العربية السعودية التى تجرى على الممرضات السعوديات اللاتى هن على رأس العمل .

٣ - تفيد الدراسة الحالية المسئولين فى وزارة الصحة فى التعرف على آراء العاملات فى مهنة التمريض من السعوديات ،وكذلك العوامل المختلفة المؤدية الى زيادة الاحساس بالرضا الوظيفى لديهن وترفع من مستوى طموحهن من اجل الاخذ بها ومراعاتها مستقبلا ،خاصة وان من اهم اهداف خطة التنمية الرابعة للدولة (١٤٠٥هـ/١٤١٠هـ) فى المجال الصحى زيادة تنمية وتطوير القوى البشرية الصحية فى جميع المستويات .

٤ - فى اخر احصائية اصدرتها وزارة الصحة (١٤٠٨هـ) ذكرت ان عدد المستشفيات والمراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة بلغت ١١٧ مستشفى و ١٤٧٧ مركزا صحيا وبلغ عدد الممرضات السعوديات العاملات بها ١٠٨٢ ممرضة : ٨٢١ ممرضة منهن بالمستشفيات و ٢٦١ منهن موزعات على المراكز الصحية . و تقابل هذه الاحصائية من الممرضات غير

السعوديات العاملات بهذه المستشفيات والمراكز الصحية ١٩١٠٤ممرضة غير سعودية ١٦٤٣٣ منهن يعملن بالمستشفيات و ٢٦٧١ منهن يعملن بالمراكز الصحية ،وفى هذا الاطار تشير وفيقه الدخيل ،١٤٠٤هـ: ٢٠ "ان موشر الاحتياج الوظيفى يشير الى عجز فى المواطنة السعودية فى مجموعة من التخصصات من ضمنها الممرضة " وعليه فان الدراسة الحالية تساهم فى الكشف عن ما اذا كان لعوامل الرضا الوظيفي التى تناولتها الدراسة علاقة بهذا القصور فى الكادر الوظيفى للممرضة السعودية ام لا ؟

- تعريف المصطلحات :-

الوظيفة (المهنة) :-

تعرف الباحثة الوظيفة بانها عمل منظم يعتمد على اسس علمية ومحكومة بمجموعة من اللوائح والقوانين التى تحدد الخصائص المطلوب توافرها فى بيئة العمل وفى ذات العامل كما تحدد حقوقه وواجباته تجاهها .

الرضا الوظيفى :-

الرضا الوظيفى "هو الشعور النفسى بالقناعة والارتياح او السعادة لاشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل وبيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات الاخرى ذات العلاقة " (العديلى ،١٤٠٦هـ : ١٩) .

اما التعريف الاجرائى للرضا الوظيفى فى الدراسة الحالية هو " مجموع الدرجات التى تحصلت عليها الممرضة نتيجة اجابتها على فقرات استبيان الرضا الوظيفى الذى اعدة العديلى (١٤٠١هـ) والمستخدم فى هذه الدراسة .

مستوى الطمــــوح :ـ

يعرف مستوى الطموح على انه " سمة ثابتة ثباتا نسبيا تفرق بين الافراد فى الوصول الى مستوى معين يتفق والتكوين النفسى للفرد واطاره المرجعى ويتحدد حسب خبرات النجاح والفشل التــى مر بهـا " (كاميليـا عبد الفتاح ،١٩٧١م : ٣).

اما التعريف الاجرائى لمستوى الطموح فى الدراسة الحالية هو " مجموع الدرجات التى تحصلت عليها الممرضة نتيجة اجابتها علـــى فقرات استبيان مستوى الطموح الذى اعده حرويل (١٤٠٥هـ) والمستخدم فى هذه الدراسة .

التمريــض :ـ

يعرف التمريض بأنه " رسالة تحمل كل معانى الرحمة والانسانيــة وفـن تعاملى يحتاج الى دراسات معينة وقدرات واستعدادات وسمات تتصـــل بطبيعة القائمين بالتمريض " . (سعاد حسن ،١٤٠٢هـ : ٢٢) .

اما التعريف الاجرائى للتمريض فى الدراسة الحاليـــة هـى المهنة التى تعمل بها الممرضات فى المؤسسات الصحية التابعة لـوزارة الصحة فى المملكة العربية السعودية .

الممرضـــة :ـ

تعرف الباحثة الممرضة على انها الشخص الذى يعاون الطبيب فى عملية العلاج بتقديم الرعاية والعون للمرضى وتنظيم مواعيد الدواء والغيارات الطبية وغير ذلك من اللوازم الصحية وهى تشكل عضوفاعـــل واساسى فى الفريق الطبى الذى يسعى لمكافحة الامراض والوقاية منهـا فطبيعة عمل الممرضة تتضمن نجاح الاجراء العلاجى الذى يتخذه الطبيـــب المعالج .

اما التعريف الاجرائى للممرضة فى هذه الدراسة: الممرضة السعودية العاملة بمهنة التمريض فى المؤسسات الصحية التابعة لوزارة الصحة فى مدينتى مكة المكرمة وجدة فى الجزء الغربى من المملكة العربية السعودية .

حدود الدراسة :-

- تتحدد الدراسة الحالية بالمتغيرات موضوع الدراسة ،وبالعينة التى اجريت عليها الدراسة والتى تتكون من الممرضات السعوديات فقط والعاملات فى المستشفيات الحكومية فى مدينتى مكة المكرمة وجدة وعددهن ٢٠٣ موزعات على اثنتا عشرة مستشفى .
- كذلك تتحدد بالادوات المستخدمة فى الدراسة (استبيان الرضا الوظيفى الذى اعده العديلى (١٤٠١هـ) واستبيان مستوى الطموح الذى اعده حرويل (١٤٠٥هـ) .
- وكذلك تحددت الدراسة بالزمان والمكان والاساليب الاحصائية المستخدمة

الفصل الثاني

أ- الاطار النظري

أولاً : الرضا الوظيفي

ثانياً : مستوى الطموح

ثالثاً : التمريض

ب- الدراسات السابقة

جـ- فروض الدراسة

أ ـ الاطـــار النظـــرى

أولا : الـرضا الـوظيفى :ـ

يعتبر الرضا الوظيفى من المفاهيم التى يصعب تعريفها فميول العاملين ودرجات رضائهم عن عملهم مرتبطة بعدد كبير من المتغيرات المتعلقة بمواقف وظروف العمل . ولذلك فان التعاريف التى وضعت للرضا الوظيفى انقسمت الى اتجاهين :ـ

اتجاه يركز على المشاعر والاحاسيس الشخصية واتجاه يركز على الموقف البيئى للعمل ومن تلك التعاريف :ـ

ـ تعريف هوبوك (١٩٣٥م) :ـ حيث يقول ان " مسألة الرضا الوظيفى عبارة عن مجموعة من الاهتمامات بالظروف المادية والبيئية التى تحمل المرء على القول بصدق اننى راضى عن وظيفتى".

(العديلى ، ١٤٠١هـ : ١٥)

هذا التعريف كانه يشير الى تأثير المواقف والميول الذاتية ومدى تأقلم الموظفين مع وظائفهم على الرضا الوظيفى .

ـ اما لوك (١٩٦٩م) :ـ فيعرف الرضا الوظيفى بأنه " محصلة مايراه المرء من علاقة بين الشىء الذى يريد تحقيقه من واقع وظيفته التى يشغلها وبين الشىء الذى يعتقد حصوله عليه من هذه الوظيفه فعلا"

(العديلى ، ١٤٠١ : ١٦)

وترى الباحثة ان هذا التعريف الذى يقارن بين واقع الفرد وتوقعاته المستقبلية يشير الى انه كلما تجاوزت رغبات وتوقعات وطموحات الفرد مايتحصل عليه فعلا كلما ازداد شعوره بعدم الرضا .

ـ وعرف كابلن :ـ الرضا الوظيفى بأنه " حصيلة العوامل المختلفة المتصلة

بالعمل التى من شأنها ان تصير الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه مقبلا عليه فى بدء يومه دون تذمر" (المنصورى ، ١٩٧٠م :٤٠) .

ففى هذا التعريف يؤكد كابلن على تأثير بيئة العمل وطبيعته على الرضا الوظيفى ولاشك ان هناك مؤثرات اخرى على الرضا الوظيفى لم ترد فى هذا التعريف .

- وقد وضع لولر (١٩٧٣م) شكلا توضيحيا للرضا الوظيفى فقال " انه مع حصول المرء على المزيد مما كان يريد فأنه سيصبح اكثر قناعة ورضا اى ان موضوع الرضا الوظيفى يتباين بشكل مباشر تبعا لمدى احتياجات الفرد التى بالامكان اشباعها فعلا " (العديلى ،١٤٠١هـ: ١٥).

- واشار كل من لاندى وترامبو (١٩٨٠م) الى ان عبارة الرضا الوظيفى تستخدم للدلالة على مشاعر العاملين تجاه العمل الذى يقومون به " (العديلى ،١٤٠١هـ : ١٤) .

- كذلك عرف بدر (١٩٨٢م : ١٥٥) الرضا الوظيفى بأنه " درجة شعور الفرد بمدى اشباع الحاجات التى يرغب ان يشبعها من وظيفته من خلال قياسه باداء وظيفة معينة " .

ففى هذا التعريف تم وضع الرضا الوظيفى كمحصلة مقارنة بين الواقع والرغبات المتوقعة من حيث الحاجات النفسية .

- اما بولوك فقد وضع تعريفا للرضا الوظيفى يقوم على تنظيم العمل والنظام الاجتماعى فالرضا الوظيفى من وجهة نظره " هو اتجاه

يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل يكشف عن نفسه فى تقدير الفرد للعمل وادارته ويستند هذا التقدير بدرجه كبيرة على النجاح الشخصى أو الفشل فى تحقيق الاهداف الشخصية وعلى الاسهامات التى يقدمها العمل وادارة العمل فى سبيل الوصول الى هذه الغايات " (اسعدفرسلان ،١٤٠٤هـ : ٢٩) .

وهذا التعريف من التعريفات التى اشارت الى تأثير الموقف البيئى للعمل والتى توضح تأثير الضغوط الاجتماعية والتنظيم الادارى للعمل وجماعات العمل .

- وقد وضع عبد الخالق تعريفا للرضا الوظيفى القى من خلاله الضوء على خلاصة الرضا الوظيفى من طموح مستقبلى حيث يقول عبد الخالق (١٤٠٦ هـ: ٧١) " ان الرضا الوظيفى هو الحالة التى يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ليصبح انسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفى ورغبته فى النمو والتقدم وتحقيق اهدافه الاجتماعية من خلالها " .

وترى الباحثة انه بالرغم من ان هذا التعريف قد جمع بين اهم عنصرين فى الدراسة الحالية وهما الرضا الوظيفى ومستوى الطموح الا انه يعتبر تعريف قاصر ويكمن قصورة فى انه لايشرح نوعية العوامل التى تؤدى الى حدوث الرضا الوظيفى .

- وقد وضعت مريم بخارى (١٤٠٧هـ : ٣٠) تعريفا للرضا الوظيفى تقول فيه " الرضا الوظيفى هو تقبل الفرد لعمله من جميع وجوهه وتمسكه به وشعوره بالسعادة لممارسته وانعكاس ذلك على اداء الموظف وحياته الشخصية "

وهى هنا تربط بين درجة النمو النفسى والتوافق النفسى للفرد ومدى تقبله لعمله وانعكاس ذلك على الاداء والممارسات الاجتماعية اى كأنها تؤكد على تأثير العوامل الدافعة (الداخلية) التى وردت فى تصنيف هرزيبرج (١٩٥٩م) على حدوث الرضا الوظيفى ٠

ويرى النمرى (١٤٠٨هـ : ١٥) ان الرضا الوظيفى" يتمثل فى الراحة النفسية تجاه العمل الذى يقدمه وذلك لوجود الحاجات التى يشبع بها رغباته المتعددة وميوله او بمعنى اخر فان الرضا المهنى هو درجة حب العمل بسبب الجاذبيات المتعددة لهذا العمل والجو السائد داخل المؤسسة التى يعمل بها الموظف "٠اى انه فى تعريفه يؤكد على تأثير العوامل الوقائية" (الخارجية) المتمثلة فى ظروف واجواء العمل والاجراءات المتعلقة بالعمل على الرضا الوظيفى ٠

وهناك بعض التعريفات التى تتصف بالشمول لانها لاتؤثر الجوانب المتعلقة بذات العامل على الجوانب المتعلقة ببيئة العمل من حيث قوة تأثيرها على حدوث الرضا الوظيفى ومن تلك التعريفات :-

تعريف القبلان (١٩٨١م : ١٠٢) الذى يقول" ان الرضا الوظيفى هو التفاعل النشط بين الفرد والبيئة التى يعمل فيها "

والقبلان هنا يعنى بالبيئة بيئة العمل كالانظمة والاشراف وكذلك العوامل النابعة من الفرد نفسه كالتقدير والامن والاستقرار النفسى ٠

كذلك تعريف العديلى (١٤٠٦هـ : ١٩) الذى يقول ان الرضا الوظيفى هو" الشعور النفسى بالقناعة والارتياح او السعادة لاشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه و بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات الاخرى ذات العلاقة "

ويعتبر تعريف العديلى من اكثر التعاريف تكاملا حيث يجمع بين اغلب العوامل المؤثرة داخليا وخارجيا والتى جاءت فى التعريفات السابقة بصورة منفصلة ماعدا تعريف القبلان الذى كان اكثر التعريفات شبها بتعريف العديلى • والعديلى فى تعريفه تطرق الى توقعات العامل فى عمله وان تحقيقها خلال العمل سبب من مسببات الشعور بالرضا الوظيفى (هذه التوقعات التى وضعها الزيادى (١٩٦١م) كتعريف لمستوى الطموح) وعليه فان الباحثة ترى ان العديلى كانه ربط فى تعريفه هذا بين الرضا الوظيفى ومدى طموح العامل فى عمله وبيئته الامر الذى يشير الى قرب هذا التعريف من موضوع الدراسة الحالية بالاضافة الى انه على هذا التعريف قام العديلي بترجمة وتعديل الاستبيان الذى تم الاستعانه به في الدراسة الحالية • وعليه فأن الباحثة اخذت بتعريف العديلى للرضا الوظيفى والذى قال فيه :ـ " ان الرضا الوظيفى هو الشعور النفسى بالقناعة والارتياح او السعادة لاشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات الاخرى ذات العلاقة " (العديلى ،١٤٠١هـ : ١٩)•

اما التعريف الاجرائى للرضا الوظيفى فى الدراسة الحالية هو " مجموع الدرجات التى تتحصل عليها الممرضة نتيجة اجابتها على فقرات استبيان الرضا الوظيفى الذى اعده العديلى (١٤٠١هـ) والذى تم الاستعانة به فى الدراسة الحالية •

نظريات الرضا الوظيفى :-

اورد القبلان (١٩٨١م : ٦) تقسيما لنظريات الرضا الوظيفى اوضح من خلالها تباين وجهات نظر الباحثين التى قامت على دراسات لمعرفة العوامل المؤثرة فى الرضا الوظيفى • وقد توصلت تلك الدراسات الى مسببات كلا منها مختلفة عن بعضها البعض لحدوث الرضا الوظيفى، ومن تلك النظريات :- نظرية المحتوى، نظريات التفاعل •

آولا : نظرية المحتوى :-

سميت كذلك لانها تعتبر الرضا الوظيفى نتيجة مقابلة للاحتياجات والقيم والتوقعات الضرورية للعاملين من قبل المؤسسة التى يعملون بها • ومن ابرز النظريات التى صنفت تحت هذا التقسيم :-

- نظرية ابراهام ماسلو للحاجات : فلقد بين ماسلو ان الحاجات الانسانية تتمثل فى خمس مجموعات تظهر متتالية وفقا لمدرج هرمى فعندما تتحقق مجموعة واحدة من الحاجات تحل محلها مجموعة اخرى جديدة وهى :-

١- الحاجات الفسيولوجية (الاساسية):

وهى الحاجات الاساسية او الدافعة مثل الحاجة الى الماء والطعام، الهواء، النوم، الغريزة الجنسية ... الخ .. وتلك الحاجات التى تمثل متطلبات اساسية من اجل البقاء على قيد الحياة هى اكثر المجموعات قوة حيث يجب اشباعها بدرجة ما قبل ان تنبعث الحاجات الاخرى واذا بقيت حاجة منها بدون تحقيق او اشباع فانها تسود وتسيطر على جميع الحاجات المتبقية واذا ما اشبعت هذه الحاجات بشكل معقول تظهر الحاجات التالية كمحرك او كدافع وتصبح الحاجات المشبعة وهى الفسيولوجية غير محركة او دافعة للسلوك •

٢- حاجات الامن (الطمأنينة والامان ،غياب الاخطار) :-

وهى التى توفر البيئة الامنية التى تحمى الانسان من التهديدات وتضمن استمرار وجوده وهى تفسر لدى الكبار حاجتهم للحصول على وظائف مستقرة وتكوين المدخرات والتأمينات المختلفة ومحاولة التمسك بالدين للاحساس بالامن . اذا اشبعت هذه الحاجات بشكل معقول يتوقف مفعولها كدافع حيوى وتصبح الحاجات التالية هى الدافعة للفرد .

٣- الحاجات الى الشعور بالانتماء (حاجات الحب ، الانتساب ، التقبل) :-

وهى التى تتعلق برغبة الفرد بان يكون مقبولا من الزملاء الاخرين وتنمية الصداقة بينه وبينهم وتسمى الحاجات الاجتماعية أو حاجة الفرد ان يكون انسان اجتماعى وتستمر هذه الحاجات دافعة للشعور بالرضا حتى تشبع او تصبح راضية بشكل معقول .

٤- حاجات الاحترام والتقدير :-

وهى التى تنعكس على رغبة الفرد فى الحصول على فكرة ايجابية عن نفسه والحصول على اعتراف الاخرين وتقديرهم واهتمامهم به حيث يرى الناس فى الشعور بقيمتهم فى المجتمع والعمل والمنزل وايضا يريدون ان يحترموا انفسهم وتستمر هذه الحاجات دافعة للرضا حتى تشبع بشكل معقول .

٥- حاجات تحقيق الذات :-

وهى التى تعنى بتعزيز شعور الانسان ورغبته فى الانجاز لتحقيق طموحاته الذاتية ورسالته فى الحياة وعادة مايسعى الافراد نحو تحقيق

ذاتهم ويجاهدون لتحقيق قدراتهم الكامنة ومثلهم العليا وتعتبر هذه الحاجات دافعة للرضا فى حالة اشباع الحاجات الاربع السابقة.
(دافيدوف ، ١٩٨٠م)

ويرى ماسلو ان الحاجات الثلاث الاولى هى الحاجات الدنيا اما الرابعة والخامسة فتمثل الحاجات العليا . وفى بيئة العمل فأن هذه النظرية ترى ان الموظف سوف لن يسعى الى الاشباع او الانجاز فى العمل قبل ان يكون قد اشبع حاجاته الدنيا (القبلان ، ١٩٨١م : ٧) .

وقد اقترح ماسلو (١٩٦٨ – ١٩٧٠) فى نظريته أنه " فى المستوى الاعلى من هرم الاحتياجات يظهر انقلاب فى علاقة الرضا والاهمية، وبالنسبة لتحقيق الذات يرى ماسلو ان زيادة الرضا تقود الى زيادة قوة الحاجة ".
(العديلى ، ١٤٠١هـ : ٣٣)

وقد ايد بورتر افكار ماسلو بدراسة اجراها (١٩٦١م) ووجد ان عددا كبيرا من المديرين (٥٣٪) برروا عدم رضاهم بنقص فى اشباع حاجاتهم الى تحقيق الذات فى حين ان ٢٧٪ منهم اشاروا الى نفس النقص ولكن بالنسبة لحاجاتهم الفسيولوجية والامنية (القبلان ، ١٩٨١م : ٧) .

وقد تعرضت نظرية ماسلو الى الانتقاد والاختلاف، فنجد ان العديلى فى دراسته (١٤٠١هـ) لايتفق مع ماذهب اليه ماسلو فى نظريته هذه من حيث تدرج اشباع الحاجات وعالمية النظرية فبالنظر الى تطبيق نظرية ماسلو على مواقف العمل الفعلية فى بيئات مختلفة فانها ستظهر لها نتائج مختلفة لعدم اتباع كل الناس لنمط واحد فى اشباع حاجاتهم وفقا للمدرج الهرمى عند ماسلو . كذلك فان وجود الفروق الثقافية والحضارية والاقتصادية والدينية يوثر على تدرج اشباع حاجات الانسان وتسلسها كما يظن ماسلو .

ويرى لاندى وترامبو(١٩٨٠م) بان نظرية ماسلو " ذات قيمة تاريخية اكثر منها عملية وفعاله " (العديلى ،١٤٠١هـ : ٣٤) .

ومن الانتقادات التى وجهت لنظرية ماسلو والنظريات المؤيده لها :-

- ان هناك حاجات جسدية مادية مستمرة تبحث عن الاشباع وقد يؤدى اشباع حاجات معينة الى تقويتها بدلا من ظهور حاجات اخرى .
- كذلك توجد هناك حاجات لايمكن أشباعها وان الافراد يختلفون من حيث الفروق الفردية فى تطلعاتهم المستقبلية .
- الفلسفة المستقبلية للانسان تتغير وفقا لسيطرة حاجة ماعليه .

(القبلان ،١٩٨١م : ٨)

- اما النظرية التى تعد من اشهر واحدث نظريات الرضا الوظيفى بصفه عامة وتصنف ضمن نظريات المحتوى هى :-

نظرية العاملين :-

وصاحبها هرزبيرج (١٩٦٦م) وهذه النظرية تعبر عن وجهة النظر الحديثة للرضا عن العمل وهى ترى ان هناك نوعين من المتغيرات مكونان للرضا وعدم الرضا عن العمل :-

أ - النوع الاول / هى العناصر اللصيقة بالعمل وهى التى تتعلق بتحقيق ذاتية الفرد فى العمل وقد سميت فى بعض الدراسات بالحوافز مثل المهارة المكتسبة ، المدة ،تنوع العمل ، المسئولية ، التقدم فى العمل ، التقدير ، الانجاز- الاستقلال وغير ذلك فتحقيق هذه العناصر يؤدى الى الاحساس بالرضا الوظيفى الا ان نقص اى من هذه العناصر لاينتج عنه بالضرورة عدم الشعور بالرضا الوظيفى وتسمى هذه العناصر بالعناصر او العوامل الدافعة (الداخلية) .

ب - اما النوع الثانى / العناصر الخارجية المتعلقة ببيئة العمل مثل الاجر (الراتب) ، العلاقات الانسانية والاجتماعية للعمل والاشراف وسياسة العمل والاجراءات الادارية ، الظروف المادية للعمل، الشعور بالامن فى العمل والعناصر الاخرى لواجبات العمل وتسمى هذه العناصر بالعناصر آو العوامل الوقائية وهذه العناصر أو العوامل عندما تكون غير ملائمة آو غير متوفرة فانها تؤدى الى عدم الرضا الوظيفى • ويرى هرزبيرج ان هذه العوامل شروط ضرورية للرضا الوظيفى ولكن توفرها وحدها لايمكن ان يكون مصدرا لهذا الرضا اى ان وجودها لوحدها لايسبب فى الواقع الرضا الوظيفى (عوض ، ١٩٨٥م) •

وقد اعتبر هرزبيرج بناء على ذلك ان مشاعر الرضا تختلف فى تركيبها ونوعيتها عن مشاعر عدم الرضا وان هذين النوعين من المشاعر لايمثلان طرفى نقيض لمتغير او عامل واحد وانما هما متغيران مستقلان عن بعضهما •

وبناء على هذه النظرية اثيرت الافتراضات وقام الباحثون باختبار صحة هذه الافتراضات فى عدد من الدراسات الميدانية من ضمنها دراسة العديلى (١٤٠١هـ) • وقد اسفرت الدراسات التى قامت لاختبار صحة افتراضات هرزبيرج عن نتائج متناقضة فبعضها ايد افتراضات هرزبيرج والبعض الاخر رفضها واغلب الرفض والتأييد نتج عن الطريقة المتبعة فالدراسات التى اتبعت طريقة الدراسة الاصلية اعطت نتائج مشابهة للدراسة الاصلية اما التى اتبعت طرق اخرى فى جمع البيانات فلم تؤيد نتائج هرزبيرج (عاشور ، ١٩٨٥م) •

وقد بينت تلك الدراسات فى مجملها ان تلك العناصر والتى قامت عليها نظرية هرزبيرج ذات تأثير مختلف باختلاف المستويات المهنية

فالكتبة والاداريون والمهندسون تكون العناصر اللصيقة بالعمل (الدافعة) والتى تتعلق بذات العامل اكثر اهمية لتحقيق الرضا الوظيفى بينما العناصر المتعلقة ببيئة العمل تكون مهمة فى احداث الرضا الوظيفى للمهرة وانصاف المهرة اكثر من غيرها وكذلك فان تلك العناصر تختلف فى اهميتها باختلاف الافراد وشخصياتهم (عوض ،١٩٨٥م) .

وقد تعرضت نظرية العاملين لهرزبيرج لانتقادات منها :-

- ان بعض الافراد يكتفون بتوفر الحاجات المادية والصحية والامنية ولايتطلعون ابدا الى مستويات اعلى من الحاجات وقد علل هرزبيرج ذلك بعدم وصول اولئك الاشخاص الى النمو الشخصى .
- ومن عيوب هذه النظرية انها لم توضح كيف يمكن تحديد الاهمية النسبية للحوافز المادية لاعطاء صورة متكاملة عن العمل (القبلان ،١٩٨١م : ٨)

- ان افتراضات هرزبيرج والدراسات المؤيدة بأن الرضا وعدم الرضا متغيران مستقلان يتأثران بعوامل مختلفة غير صحيحة وتبرير عدم صحته يرجع للاسباب الاتية :-

١ - ان النتائج المؤيدة لافتراضات هرزبيرج اقتصرت على البحوث التى اتبعت طرقا معينة وهذا يعنى ان النتائج وليدة الطرق وليست وليدة الظواهر موضوع الدراسة .

٢ - طريقة سؤال افراد عينة البحث عن مواقف الرضا وعدم الرضا يفتقد الاحكام والضبط المنهجيين .

٣ - لم تقس دراسة هرزبيرج والدراسات التى تبعتها درجات الرضا وعدم الرضا وانما قاست كيفيا حالة الرضا وعدم الرضا .

٤ - اثبتت كل الدراسات التى اجريت وجود اختلافات بين الافراد فى العوامل المسببة للرضا ولعدم الرضا بالنسبة لهم .

وعليه يمكن وضع افتراض رئيسى واحد وهو ان الرضا عن العمل يمكن تمثيله بمتغير واحد يعتبر محصلة للعديد من المشاعر ويندرج تحت هذا المتغير مشاعر عدم الرضا الى الرضا وهكذا (عاشور ،١٩٨٥م) .

ثانيا :- نظريات التفاعل :-

تتميز النظريات التى صنفت تحت هذا التقسيم بأنها راعت الفروق الفردية التى اهملتها نظرية هرزبيرج وقامت هذه النظريات على وصف التفاعل بين الرضا الوظيفى وعوامل معينة ومن هذه النظريات :-

- نظرية التوقعات والانصاف :-

وترى هذه النظرية ان الرضا الوظيفى "هو حصيلة التفاعل بين حاجات الفرد وتوقعاته وقيمه وماتقدمه الوظيفة ، الامر الذى سيؤدى الى الشعور بالرضا او عدم الرضا وعليه فان المرء ينظر الى مايحصل عليه فى ضوء مقارنته بما يحصل عليه زملاؤه فى العمل فيكون شعوره بالرضا او عدمه قائما على شعوره بالانصاف مع الاخرين من امثاله ويترتب على عدم الرضا عدم بذل الجهد الكافى فى العمل والانقطاع عن العمل والاكثار من الاجازات والاعذار للتغيب والتأخير وغير ذلك وقد يقرر الانسحاب وترك العمل واذا اضطرته ظروفه للبقاء فانه يقوم بتعديل توقعاته السابقة من الوظيفة بمايتفق مع واقع الحال واذا كان ماتقدمه الوظيفة اكثر من توقعات الفرد (العامل) فان هذا سيؤدى الى عدم الرضا ايضا".

(القبلان ،١٩٨١م : ٩)

ويمكن تلخيص ماسبق فى ان :-

نظرية التوقعات تقوم على مسلمة ان سلوك الاداء للفرد تسبقه عملية مفاضلة بين بدائل قد تتمثل فى القيام بالسلوك او عدم القيام

به كما قد تتمثل فى بدائل انواع الجهد المختلفة التى يمكن ان يقوم بها الفرد . وتقوم هذه المفاضلة على اساس قيمة المنافع المتوقعة من بدائل السلوك المتعلقة بالاداء (عاشور ،١٩٨٥م)

اما نظرية الانصاف فهى تقوم على اساس ان الفرد يحكم على معطيات وظيفته من خلال مقارنة وضعه بوضع زملائه الذين يشغلون نفس الوظيفة قبل التأكد مما اذا كان يعامل بذاته دون المقارنة بسواه معاملة تتصف بالانصاف (القبلان ،١٩٨١م)

نظرية الجماعة المرجعية :-

هذه النظرية جاء بها هولين وبلود (١٩٦٨م) وتأخذ هذه النظرية فى حسابها الجماعات التى يرتبط بها الفرد على انها تشكل عاملا هاما فى تفهم ابعاد الرضا الوظيفى ، ففى دراسة اجراها كلين وماهر (١٩٦٦م) وجدا ان المدراء الجامعيين اقل رضا وقناعة بما يتقاضونه من راتب مقارنة بزملائهم المدراء غير الجامعيين والسبب ان تطلعات المدراء الجامعيين الى ان الرواتب لابد ان تتناسب مع مستوى تعليمهم مماجعلهم غير راضيين بتلك الرواتب ولانهم يربطون بين مايتقاضونه من راتب وبين مستوى الرواتب التى يتقاضاها اعضاء جماعتهم المرجعية فى مستواهم التعليمى والذين يتقاضون رواتب اكثر منهم اما المدراء غير الجامعيين فكانوا راضين عن وضعهم لانهم يقارنون رواتبهم برواتب غير الجامعيين والتى كانت اقل بكثير ممايتقاضاه هؤلاء المدراء.
(القبلان ،١٩٨١م)

النقد الموجه لنظريات التفاعل :-

١ - انها لاتبين الكيفية التى يختار بها الفرد الجماعة التى يقارن بها نفسه .

٢ - ان العلاقة بين مايطمح الفرد اليه وماتحققه الوظيفة ليس هـو المؤشر الوحيد للرضا أو عدمه " اذن هناك عوامل كثيرة قد تتداخل فى عملية الرضا " .

٣ - دور الآمال والتوقعات فى تحقيق الرضا الوظيفى يتباين حسب اختلاف الظروف وتغيير الامال لايؤدى الى حصول تعديل فى مستوى الرضا الوظيفى (القبلان ،١٩٨١م : ١٠) .

وبعد هذا الاستعراض للنظريات يلاحظ ان كل نظرية تعالج جانباً على حساب جوانب اخرى ولاتهتم لاهمية التغيير فى مجرى الوظيفة التى يشغلها العامل وبالتالى فلا توجد نظرية شاملة عامة يقبل بها الجميع فعند دراسة موضوع الرضا الوظيفى لابد من الاخذ فى الاعتبار مجموعة العوامل المتعلقة بموضوع الدراسة .

محددات الرضا الوظيفى :-

الرضا الوظيفى هو مجموعة من المشاعر الوجدانية التى يشعر بها العامل نحو عمله ،قد تكون موجبة وقد تكون سالبة ويتحدد ذلك بمدى الاشباع الذى يحققه العمل لحاجات العامل متأثرا فى ذلك بالخبرات العاطفية والوجدانية التى يمر بها خارج نطاق العمل ويزداد هذا التأثير بزيادة قوة هذه الخبرات . ثم ان الاهمية النسبية التى يشكلها مجال العمل من مجموعة مجالات الخبرات الحياتية للفرد تعتبر من ضمن المؤثرات الشخصية على رضاه الوظيفى . ويعتبر بعض الباحثين ان الرضا الوظيفى كعامل عام هو محصلة لمجموعة من العوامل الفرعيه منها . هذه العوامل هى محددات تساهم فى الاحساس بالرضا الوظيفى . وقد لخص عبد الخالق (١٤٠٦هـ : ٧٥ ، ٧٦) تلك المحددات فى العوامل الاتية :-

- عوامل ذاتية تتعلق بالعاملين انفسهم .
- عوامل تنظيمية تتعلق بالتنظيم وظروف وشروط العمل .
- عوامل تنظيمية تتعلق بالبيئة والنظم الاخرى التى يوجد فيها أو يتعامل معها التنظيم .

- فبالنسبة للعوامل الذاتية التى تتعلق بالعاملين انفسهم تنقسم الى :-

آ - عوامل تتعلق بقدرات العاملين ومهاراتهم التى يمكن قياسها بتحليل الخصائص والسمات التى يتميز بها مجتمع العاملين مثل الفئات العمرية " السن " ، الحالة التعليمية ، مدة الخبرة ، العمل السابق فقد توصلت بعض الدراسات الى وجود علاقة طردية بين السن ودرجة الرضا عن العمل حيث ان العامل كلما كبر فى السن كلما كان اكثر واقعية ويتقبل اشباعات العمل وبالتالى يزداد رضاءه عن العمل .

وكذلك توصلت بعض الدراسات الى تأثير درجة التعليم على الرضا الوظيفى وان هذا التأثير عكسى . وتوصلت بعض الدراسات الى انتفاء هذا التأثير فقد بين هوبوك (١٩٣٥م) فى دراسته عن العلاقة بين الرضا الوظيفى ومستوى التعليم " أنه لاتوجد ايه فوارق تذكر فى مستويات التعليم بين العناصر الاكثر رضا والعناصر الاقل رضا من الناحية الوظيفية ".

(القبلان ، ١٩٨١م : ١٥)

وكذلك فان المركز الذى يشغله العامل فى الادارة قد يكون له تأثيره الموجب على رضائه الوظيفى (بدر ، ١٩٨٢م) .

ب - عوامل تتعلق بمستوى الدافعية لدى العاملين ومدى تأثير دوافع العمل لديهم وهى عوامل متفاعلة وليست متتالية .

- عوامل تنظيمية تتعلق بالتنظيم وظروف وشروط العمل :-

وهى العوامل التى تتعلق بهيكل العمل والاوضاع والعلاقات ومن تلك العوامل :-

أ - الرضا عن نظم وأساليب واجراءات العمل :-

مثل نوع العمل ، مواعيد الدوام وملاءمتها للاوضاع البيئية وسهولة اجراءات العمل وخلوها من الروتين وغير ذلك .

ب - الرضا عن العلاقة بالرؤساء والزملاء :-

فكلما كانت مجموعة العمل متماسكة ومتعاطفة كلما عملت على زيادة الاحساس بالرضا الوظيفى لدى العاملين .

ج - الرضا عن ظروف وشروط العمل مثل :-

ساعات العمل ، الامن ، ظروف بيئة العمل من حيث التهوية والاثاث والاجهزة الحديثة التى تساعد على سهولة العمل .

د - الرضا عن الوظيفة وماتتيحه الوظيفة للعامل من اشباع مثل :-

منافع العمل ، التقدم فى العمل ، نوع العمل ، الاجر ، غير ذلك وكذلك من ضمن العوامل التى تتعلق بالتنظيم الرضا عن مستوى الوظيفة محتواها ومدى ماتمثله للعامل من اثراء وظيفى ومدى ماتعكسه من ذاتية وتنوع واستقلال ومسئولية (بدر ، ١٩٨٢م) .

- عوامل تنظيمية تتعلق بالبيئة والنظم الاخرى التى يوجد فيها أو يتعامل معها التنظيم :- من تلك العوامل " الانتماء الاجتماعي وقدرة الموظف على التكيف مع الوظيفة حيث يعتقد بأن الاطار البيئي والثقافي للعامل وظروف

النشاط تؤثر على التفاعل والاندماج فى الوظيفة سلوكيا وعاطفيا. ثم ان اوضاع المجتمع وقيمه وتقديره لدور العامل له تأثير على رضا الموظف واندماجه مع الوظيفة" (عبد الخالق ،١٤٠٦هـ ،: ٧٥ ، ٧٦) .

ولكن لابد من التأكيد فى النهاية ان الاهمية الممنوحة لتلك العوامل من حيث تأثيرها فى زيادة الاحساس بالرضا الوظيفى تختلف من مجتمع لاخر وترى الباحثة انه لو تم تطبيق مفهوم الرضا الوظيفى ومحدداته على الممرضات لاتضح انه يتضمن جوانب ثلاث :-

١ ـ الرضا عن نظام العمل بشكل عام : كنظام المستشفيات ونوعية الاشراف، التعليمات ،والاجر وغير ذلك .

٢ ـ الرضا الخارجي وهو يتأثر بالفروق الفردية بين الممرضات كساعات الراحة والعلاقة بين الزميلات والادارة وغير ذلك .

٣ ـ الرضا عن التمريض كمهنة :ويتأثر ذلك بمركزها الاجتماعى ودور الممرضة فى خدمة الافراد وتطوير المجتمع .

العلاقة بين الرضا عن العمل والرضا العام عن الحياة :-

هناك مجموعتين من البحوث درست نوعية العلاقة بين الرضا عن العمل والرضا العام عن الحياة الاولى ذكرت ان العلاقة بين الرضا عن العمل والرضا العام عن الحياة . علاقة تعويضية اى ان مايكون ناقصا فى احداها يتم تعويضه فى الاخرى فحين يفتقد العامل العلاقة الاجتماعية فى العمل مثلا يتم تعويضه من خلال العلاقات الاجتماعية خارج العمل،والدراسات التى تؤيد ذلك نادرة نسبيا . اما المجموعة الاخرى من البحوث فقد افترضت ان العلاقة تقوم على اساس ان الرضا الوظيفى يعتبر احد المؤثرات المحددة للرضا العام عن الحياة اى ان الرضا عن العمل ينعكس على الرضا العام عن الحياة اما نوعية التأثير فلم توضحها البحوث.

(عاشور ،١٩٨٥م)

ويمكن تلخيص ماسبق بانه يفترض وجود علاقة تأثير تبادلية بين المتغيرين الا انه ينبغى التنويه الى ان الاختلافات بين الافراد توّثر فى قوة كل جانب من هذه العلاقة التبادلية وذلك حسب المجال الذى يقع فيه محور الاهتمامات الرئيسية فى الحياة وكذلك بالنسبة للعمل.

الاثار السلوكية للرضا عن العمل :-

ان الانعكاس الطبيعى أو المفترض لمشاعر الرضا الوظيفى لدى العامل هو سلوكه فى العمل وقد قسم عاشور، (١٩٨٥م : ٢٠٨) سلوك العمل الى ثلاث مجموعات : سلوك الاداء ،سلوك الانتظام ،سلوك الصراع أو النزاع .

علاقة الرضا الوظيفى بسلوك الاداء :-

بالنسبة لعلاقة الرضا بسلوك الاداء فهناك ثلاث اتجاهات اساسية فى تحديدها حيث يذهب الاتجاه الاول : الى ان الرضا الوظيفى المرتفع يؤّدى الى زيادة الاداء حيث جاء هذا الاتجاه نتيجة الدراسات التى قام بها هوثورن فى الثلاثينات .وقد وجد من نتائج تلك الدراسات ان الانتاجية ارتفعت لدى العمل نتيجة للاهتمام ببعض العوامل مثل الاهتمام بالعلاقات الانسانية والاستماع لشكوى العاملين واستخدام الادارة الديموقراطية واشباع الحاجات المادية والمعنوية للعاملين وهذا الاتجاه يتوافق مع نظرية هرزبيرج وغيرها من نظريات المحتوى .

اما الاتجاه الثانى : يرى انه لاتوجد علاقة معينة بين الرضا والاداء فقد ذكرت بعض الدراسات انه يمكن ان يكون العاملون فى درجة رضا عالية ولكن لايؤدى ذلك بالضرورة الى زيادة انتاجيتهم. احيانا يمكن زيادة الانتاجية بالضغط او باستخدام الاساليب القياسية فى القيادة وعليه فانه يحدث الاداء المرتفع مع عدم الاحساس بالرضا الوظيفى .

اما الاتجاه الثالث : فيرى ان الرضا هو نتيجة لحصول العامل على مكافآت عادلة نتيجة القيام باداء معين ،ومن مؤيدى هذا الاتجاه فروم فى نظرية التوقع التى ترى ان العامل لكى يكون راضيا لابد ان يربط الرضا الحاصل بمجموعة المكافآت والتشجيعات بوجوب قيام العامل باداء معين . فكلما كانت تلك المكافآت ذات اهمية للعامل كلما حاول ان يحقق مستوى مرتفع من الاداء بذلك يعتبر الاداء هو المتسبب فى الرضا (بدر ،١٩٨٢م)

اما بالنسبة لعلاقة الرضا الوظيفى بسلوك الانتظام (عدم الغياب الاستمرار فى الوظيفة ـ الانضباط فى مواعيد العمل ـ التواجد باستمرار فى مقر العمل) فرغم اتفاق الباحثين على وجود علاقة بين الرضا والانتظام فى العمل تقوم على خبرات العامل من حيث كونها سارة او سيئة الا ان الباحثين لم يغفلوا بعض المؤثرات الخارجية والخصائص الشخصية للعامل .

وعلاقة الرضا الوظيفى بسلوك الصراع النزاع مثل الشكاوى والتظلمات والتخريب فيرتبط ذلك برضا العدالة والانصاف اكثر من ارتباطه باى بعد آخر من ابعاد الرضا .

اهمية قياس الرضا الوظيفى :-

نظرا للعلاقة الايجابية بين الرضا الوظيفى والاداء وأن اى مؤسسة آو جهة عمل تحتاج الى ثلاث متطلبات سلوكية من جانب الافراد وهى

١ - العمل على بقاء الافراد وعدم انسحابهم والمحافظة عليهم .

٢ - ضرورة قيام الافراد بواجباتهم بصورة تمكن من الاعتماد عليهم .

٣ - القدرة على تأدية الافراد لعملهم بطريقة مبتكرة وان يتجاوزوا الواجبات المحددة لهم .

ومعروف أن اى مؤسسة او جهة عمل تعتمد على الجوانب السلوكية للانسان والمتعلقة بالعمل المستمر والانتاج فعليه نجد ان المحافظة على الافراد للعمل على اية جهة معينة يتطلب كسب رضاهم واجتذابهم للعمل فى ذلك المجال . من هنا تبرز اهمية دراسة مواضيع الرضا الوظيفى للعاملين بشكل عام فى كافة القطاعات والعاملين فى القطاع الحكومى بشكل خاص (النمرى ،١٤٠٨هـ)

ثانيا /مستوى الطموح :-

يعتبر مستوى الطموح من اهم النواحي التى تمكن من فهم الدوافع الانسانية فى كثير من المواقف وهو احد الجوانب المحركة للدافعية المتصلة بالعلاقات المتتابعة بين خبرات الانجاز السابقة والهدف المتوقع آو الانجاز المرتقب الذى يحاول الفرد الوصول اليه فى مهمة مألوفة ثم مشاعر النجاح آو الفشل كرد فعل لانجازه الحقيقى. (عاشور ،١٩٨٥م)

ولقد تعددت الدراسات التى تناولت مستوى الطموح سواء من الناحية الاجتماعية او المهنية وعليه فقد ظهرت تعريفات عديدة لمستوى الطموح منها :-

تعريف هوبى(١٩٣٠م)الذى يعتبر أول من عرف مستوى الطموح من خلال دراسته عن ايجاد علاقة النجاح والفشل بمستوى الطموح • وقد عرف هوبى مستوى الطموح بأنه " اهداف الشخص او غاياته او ماينتظر منه القيام به فى مهمة معينة " (كاميليا عبد الفتاح ،١٩٨٤م : ٧) •

وقد خلط هوبى فى تعريفه بين الطموح ومستوى الطموح وركز على الاهداف الشعورية المدركة من قبل الفرد واهمل تلك الاهداف اللاشعورية التى قد لايدركها الفرد ولكنها تؤثر على سلوكه وتصرفاته •

امافرنك (١٩٣٥م)فقد عرف مستوى الطموح من خلال خبرات الفرد السابقة فذكر ان مستوى الطموح " هو مستوى الاجادة المقبل فى واجب مألوف يأخذ الفرد على عاتقه الوصول اليه بعد معرفته مستوى الاجادة من قبل ذلك الواجب " (كاميليا عبد الفتاح ،١٩٨٤م : ٨) •

ويؤخذ على هذا التعريف قصره لمستوى الطموح على خبرات الفرد السابقة والتى قد يستطيع الفرد ان يقدر على ضوئها مستوى عمله ولكن مستوى الطموح لايتحدد او يتأثر فقط بخبرات الفرد السابقة وانما "كما ذكر الزيات (١٩٨٠م) ان مستوى الطموح يتأثر بدوافع الفرد وفكرته عن نفسه وبخبراته " (ابو طالب ،١٤٠٩هـ : ٤٣) •

وفى تعريف جاردنر (١٩٤٩م) :ـحدد مستوى الطموح بأنه "القرار أوالبيان الذى يتخذه الفرد بالنسبة لادائه المقبل" (كاميليا عبد الفتاح ،١٩٨٤م: ٩)•

ويعتبر هذا التعريف لمستوى الطموح قاصر ومحدود لانه عرفه على انه القرارات التى يصنعها ويقررها الفرد عندما يقدم على اداء عمل ما .

اما دويفر (١٩٥٢م) ذكر بأن مستوى الطموح " هو الاطار المرجعى الذى يتضمن اعتبار الذات أو هو المستوى الذى على اساسه يشعر الفرد بالنجاح والفشل " (كاميليا عبد الفتاح ،١٩٨٤م : ٩) .

وقد وضع دويفر مفهومه لمستوى الطموح على اساس التعرف الذاتى الذى يشعر الفرد بالنجاح أو الفشل وهو شعور يختلف باختلاف الافراد والخبرات ثم انه لم يلق الضوء على العمليات الاخرى المتضمنة فى مستوى الطموح .

كما عرف مورتون رومتش (١٩٥٤م) مستوى الطموح بأنه " الهدف الذى يعمل الفرد على تحقيقه ،ومفهوم مستوى الطموح يكون له معنى أو دلالة حين نستطيع ان ندرك المدى الذى تتحقق عنده الاهداف الممكنه ".

(كاميليا عبد الفتاح ،١٩٨٤م : ٩) .

ففى هذا التعريف يتضح ان مستوى الطموح يتحدد بالمدة أو الزمن الذى ينجح الفرد فى خلالها فى تحقيق اهدافه .

أما الزيادى (١٩٦١م : ٥٣) فانه يذكر ان مستوى الطموح هو "المستوى الذى يتوقع الفرد ان يصل اليه على اساس تقديره لمستوى قدراته وامكانياته ويكون مستوى الطموح مرتفعا اذا كان هذا المستوى الذى يتوقع الفرد الوصول اليه اعلى من مستوى ادائه ويكون منخفضا اذا كان اقل من هذا المستوى".

والزيادى يعرف مستوى الطموح على انه سمة شخصية متغيرة تتغير بتغير فكرة المرء عن نفسه وتغير الخبرات الماضية والمستقبلية فعليها يتشكل التوقع الذى يحدد مستوى الطموح " فى هذا التعريف" .

- اما راجح (١٩٦٨م: ١٢٦) فأنه ذكر ان مستوى الطموح هو " المستوى الذى يرغب الفرد فى بلوغه أو يشعر انه قادر على بلوغه وهو يسعى لتحقيق اهدافه فى الحياة وانجاز اعماله اليومية." فهو يصف مستوى الطموح هنا على انه دافع اجتماعى فردى .

- اما كاميليا عبد الفتاح (١٩٧١م : ٣) فأنها عرفت مستوى الطموح بأنه " سمة ثابتة نسبيا تفرق بين الافراد فى الوصول الى مستوى معين يتفق والتكوين النفسى للفرد واطاره المرجعى ويتحدد حسب خبرات النجاح والفشل التى مر بها ".

وتتفق كاميليا عبد الفتاح هنا مع الزيادى (١٩٦١م) على ان مستوى الطموح سمة شخصية وكاميليا فى تعريفها لمستوى الطموح وصفته بانه سمة ثابتة ثباتا نسبيا وركزت فى تعريفها على الفروق الفردية من حيث القدرات والاهداف التى يرغب الفرد الوصول اليها وماتركته الخبرات السابقة المتعلقة بالنجاح والفشل من آثار داخل الفرد .

- وفى تعريف عبد العال (١٩٧٦م : ٥٩) ذكر ان مستوى الطموح هو " معيار يضع الفرد فى اطاره

اهدافه المرحلية والبعيدة فى الحياة ويتوقع الوصول اليها عن طريق سعيه المتواصل فى ضوء خبرته بقدراته الراهنة " فقد ركز عبد العال فى تعريفه على التفريق بين مفهومى الطموح ومستوى الطموح فهو يرى ان مستوى الطموح معيار للطموح الذى عرفه بأنه الاهداف التى يضعها الفرد لنفسه فى عمل من الاعمال التى لها قيمة ودلالة ومعنى بالنسبة له وهو تعريف يتميز بالعملية والدقة الى حد بعيد .

- وفى تعريف فلاته (١٤٠٦هـ : ٢٥) يقول ان مستوى الطموح هو " سمة متعددة الجوانب يؤدى تكاملها بالفرد الى السعى بجد لتحقيق اهدافه فى الحياة " .

وقد وضع فلاته تعريفه لمستوى الطموح متأثرا بتعريف كاميليا عبد الفتاح له حيث يشير الى ان الشخص ذو الطموح المرتفع يبقى طموحه مرتفعا طول حياته طالما كان فى صحة نفسية سليمة مالم يتعرض لظروف وقتيه تساهم فى التقليل من مستوى الطموح لديه .

- اما هناء أبو شهبه (١٩٨٧م : ١٢١) فأنها تذكر ان مستوى الطموح هو " درجة نسبية تختلف من فرد لاخر حسب تقدير الفرد لذاته وتؤثر هذه الدرجة على خبراته وتتأثر بها وهى قمة اهداف الفرد ومحركة سلوكه " .

وتشير هناء ابو شهبه للفروق الفردية بين الافراد فى اعتبار الذات مع التركيز على اهمية تأثير الخبرات فى تشكيل مستوى الطموح وهى تتفق مع كاميليا عبد الفتاح من حيث كون مستوى الطموح سمة تتميز بالثبات النسبى .

- وفى تعريف ابو طالب (١٤٠٩هـ : ٤٦) ذكر ان مستوى الطموح هو " سمة تمييزية للافراد تختلف باختلافهم وبفكرة كل منهم عن ذاته وتؤثر وتتأثر - ليصل الفرد الى اهداف ومستويات معينة - بخبراته السابقة وبعض المتغيرات الذاتية والبيئية والاجتماعية ،وهذه السمة من اهم اهتمامات الفرد والتى تعمل على تحديد وتوجيه سلوكه "

وهذا التعريف لمستوى الطموح قائم على الحقيقة التى تقول " مستوى الطموح يتأثر بدوافع الفرد وفكرته عن نفسه وبخبراته" ففى هذا التعريف لم تغفل الفروق الفردية بين الافراد ويعتبر هذا التعريف من التعريفات الشاملة لمستوى الطموح فهو تعريف متأثر باغلب التعريفات السابقة مثل تعريف الزيادى (١٩٦١م) ،وتعريف كاميليا عبد الفتاح (١٩٧١م) ،وتعريف راجح (١٩٧٦م) وتعريف هناء أبو شهبه (١٩٨٧م) .

وباستعراض التعريفات السابقة لمستوى الطموح والوقوف على مدى اتفاقها واختلافها من حيث كون مستوى الطموح سمة ثابتة مع اختلاف الظروف او متغيرة حسب المواقف والمجالات السلوكية المختلفة أو كونها دافع أو سلوك . يتضح ان تعريف كاميليا عبد الفتاح (١٩٧١م:٣) اشمل التعريفات السابقة (باستثناء تعريف ابو طالب ١٤٠٩هـ) لانه يحتوى على عدة افكار وردت فى التعريفات السابقة منفصلة حيث ترى كاميليا عبد الفتاح (١٩٨٤م : ١٤) ان السمات التى تكشف عن مستوى طموح الفرد تتضمن الجوانب الاتية :-

١ - النظرة للحياة .

٢ - الاتجاه نحو التفوق .

٣ - حصر وتحديد الاهداف .

٤ الميل للكفاح .

٥ – تحمل المسئولية .

٦ – المثابـــرة .

٧ – عدم القناعه والرضا بالحاضر ،وعدم الايمان بالحظ .

ولذلك فان الباحثة ستلتزم بتعريف كاميليا عبد الفتاح (١٩٧١م) فى الدراسة الحالية والتى ذكرت فيه ان مستوى الطموح هو " سمة ثابتة ثباتا نسبيا تفرق بين الافراد فى الوصول الى مستوى معين يتفق والتكوين النفسى للفرد واطاره المرجعى ويتحدد حسب خبرات النجاح والفشل التى مر بهـا " (كاميليا عبد الفتاح ،١٩٧١م : ٣) .

اما التعريف الاجرائى لمستوى الطموح فى الدراسة هو " مجموع الدرجات التى تتحصل عليها الممرضة نتيجة اجابتها على فقرات استبيان مستوى الطموح الذى اعده حرويل (١٤٠٥هـ) والذى تم الاستعانة به فى الدراسة الحالية .

– طبيعة مستوى الطمــوح :–

خلطت كثير من التعريفات السابقة بين مفهوم الطموح ومفهوم الحاجة الى الانجاز الى ان توصلت كاميليا عبد الفتاح (١٩٧١م) الى تعريف شامل يبتعد نظريا عن مفهوم الحاجة الى الانجاز .. وعلى ضوء تعريف كاميليا عبد الفتاح يمكن تحديد طبيعة مستوى الطموح من خلال النقاط التالية :–

(١) مستوى الطموح باعتباره استعدادا نفسيا يتأثر بالعوامل التكوينية وعوامل التدريب والتربية والتنشئة المختلفة لكل فرد .

(٢) مستوى الطموح باعتباره وصفا لاطار تقدير وتقويم المواقف وهذا يتكون من عاملين هما :–

– التجارب والخبرات الشخصية من نجاح وفشل التى يمر بها الفرد والتى تساهم فى تكوين اساس للحكم على مختلف المواقف والاهداف .

- اثر الظروف والقيم والتقاليد والعادات واتجاهات الجماعة فى تكوين مستوى الطموح من خلال الاطار الحضارى العام والتجربة الذاتية يتم تقدير وتقييم المواقف والاهداف .

(٣) مستوى الطموح باعتباره سمة : وذلك على اساس استعداد عام أو صفة سلوكية ثابتة ثباتا نسبيا وتتأثر بمازود به من استعدادات (موروثة اومكتسبة) وعادات واساليب سلوكية وكذلك المواقف السلوكية المتعددة وهذه السمة ليست ثابتة فى كل المواقف والظروف (ابو طالب ،١٤٠٩هـ : ٤٧ - ٤٨) .

الجوانب الاساسية التى تميز مستوى الطموح :-

" يتفق عدد من الباحثين مثل البورت ،وكرونباخ ،وهيرلوك وروزن على ان هناك ثلاثة جوانب اساسية تميز مستوى الطموح هى :-

(١) الجانب الاول : الاداء ويعنى ذلك نوع الاداء الذى يعتبره الفرد هاما ويرغب فى القيام به فى عمل من الاعمال .

(٢) الجانب الثانى : التوقع ويعنى ذلك توقع الفرد لادائه لهذا العمل او ذاك .

(٣) الجانب الثالث : الاهمية ويعنى ذلك مدى اهمية الاداء بالنسبة للفرد .

وترى هيرلوك ان الطموح نوعان وهى :-

١ - طموح ايجابى ويتمثل فى النزعة لتحقيق النجاحات المستمرة .

٢ - طموح سلبى ويظهر فى محاولة البعد عن مزيد من الفشل .

اما ماكيلاند وفريد مان فانهما يميزان بين مستويين آخرين من الطموح :- الطموح المباشر والطموح المستقبلى فالفرد يضع لنفسه اهداف تتعلق بالحاضر وتتعلق بالمستقبل القريب والمستقبل البعيد (عبد العال ،١٩٧٦أ:٥٩)

العوامل المؤثرة فى تحديد مستوى الطموح :-

من المهم تحديد الاهداف التى يسعى اليها الافراد وتحديد مستوى طموحهم لما لذلك من تأثير على تحفيزهم واثارة دوافعهم . وعليه فمن الاهمية توضيح العوامل المؤثرة فى مستوى الطموح .

بالرجوع لتعريف كاميليا عبد الفتاح (١٩٧١م: ٣) لمستوى الطموح نجد انها تشمل العوامل ذات العلاقة أو المؤثرة فى مستوى الطموح لدى الفرد ومنها الفروق الفردية فى العوامل الذاتية كالذكاء ونمط الشخصية والتكوين النفسى وغير ذلك وكذلك الجماعة التى يعيش فيها الفرد وخبرات النجاح والفشل وتأثيرها على الانجاز المرتقب ويأتى تفصيل تلك العوامل المؤثرة فى تحديد مستوى الطموح فيمايلى :-

(١) عوامل ذاتية :كذكاء الفرد والذى يسهل عليه التعرف بالبيئة وكسب الخبرات وبالتالى النجاح ورفع مستوى الطموح وكذلك القدرات والدوافع ونمط الشخصية . وعن علاقة الذكاء وغيره من العوامل الذاتية بمستوى الطموح يذكر جابر (١٩٨٢م: ٤)" انه قد يكون العمل الذى يواجهه الشخص صعبا ومعقدا - ممايجعله لايرى سببا فى تحديد هدف لا امل فى تحقيقه او قد يكون سهلا بحيث لايتحدى الفرد ولايستثيره" .

(٢) مفهوم الذات كما ذكر راجح (١٩٦٨م : ١٢٦)" ان مستوى طموح الفرد وثيق الصلة بفكرة المرء عن نفسه " وتحت هذا العامل يحدد جابر (١٩٨٢م : ٤) علاقة مفهوم الذات بمستوى الطموح كمايلى :-

- ان التوقعات المستقبلية للنجاح له تأثير موجب فى مستوى الطموح وكذلك التوقعات المستقبلية للفشل له تأثيره السالب على الفرد .
- ان بعض الافراد غير الآمنين عادة مايضعون لانفسهم اهداف عالية رغم ادراكهم انهم عاجزون عن تحقيقها .

- قد يحدد الفرد مستوى طموح منخفض ليحمى نفسه من الاخفاق .

(٣) عوامل اجتماعية كالأسرة وظروفها الاقتصادية والاجتماعية وثقافة المجتمع يذكر فلاته (١٤٠٦هـ : ٣٠) ان الظروف الأسرية قد تؤثر على مستوى الطموح لدى الفرد بشكل عام وذلك لان الاسرة المستقرة اقتصاديا قد تنمى فى ابنائها الطموح اكثر من الاسرة المضطربة وكذلك بالنسبة للاسرة المستقرة اجتماعيا .

(٤) عوامل بيئية مثل توقعات الاخرين والتنافس مع الاقران وخبرات النجاح والفشل . وعن علاقة العوامل البيئية بمستوى الطموح يذكر جابر (١٩٨٢م : ٤) مايلى :-

- يؤثر المربين والراشدين تأثيرا مباشرا على مستوى الطموح لذلك فان عليهم ان يبذلوا مجهودا لتحديد اهداف تتناسب مع قدرات الفرد .
- للاصدقاء والاصحاب تأثير فى تحديد مستوى الطموح فالفرد عادة مايضع لنفسه مستوى طموح يتلاءم مع معايير الجماعة .

- صفات الشخص الطموح :-

يتصف الشخص الطموح بمجموعة من الصفات هى :-

- الشخص لايقنع بالقليل ولايرضى بمستواه الحالى وانما يحاول ان يصل الى مستوى ابعد من وضعه الحالى .
- الشخص الطموح لايؤمن بالحظ ولايترك الامور تسير بمحض الصدفة .
- الشخص الطموح لايخشى المغامرة او المنافسة او المسئولية او الفشل .
- الشخص الطموح لاينتظر حتى تأتيه الفرصة فآمال الشخص الطموح فى تزايد والنجاح فى تحقيق مستوى الطموح يدفعه الى بذل جهد اكبر حتى يحقق اهداف اعلى .
- الشخص الطموح لايغضب من تأخر نتائج اعماله فهو متأكد بأن الصعاب يمكن تذليلها بالجهد والعمل والمثابرة فدافع الانجاز لدى الشخص الطموح دائما مرتفع .

- الشخص الطموح يتحمل الصعاب فى سبيل الوصول الى اهدافه ولايعنيه الفشل لانه لايشعر باليأس فخبرات الفشل تدفعه لتعديل مستوى طموحه بما يتوافق مع حدوده وقدراته الواقعية .
- الشخص الطموح متفائل وواقعى ،وللحياة عنده معنى يجب ان لايتخلص منها ،وميوله ومفهومه لذاته له ارتباط موجب مع مستوى طموحه (عوض ،١٩٨٥م : ١١١) .

مظاهر مستوى الطموح :-

لو صنف مستوى الطموح باعتباره واحداً من العمليات العقلية يكون له ثلاث مظاهر متكاملة مع بعضها البعض :

- مظهر معرفي : تتضمن ادراك الشخص للصواب والخطأ ومفهوم الذات .
- مظهر وجدانى : يتضمن مشاعر الشخص واحساسه بالارتياح من اداء عمل معين آو العكس .
- المظهر النزوعى : ويتضمن مجهودات الفرد واعماله فى سبيل تحقيق اهدافه . (موضى النعيم ،١٤٠٤هـ:٣٢)

- العلاقة بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح :-

- ان العلاقة بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح علاقة متداخلة فكلاهما عمليتان تتشكل على اساسهما الدوافع الانسانية.يقول عاشور(١٩٨٥م:٨١) "ان دافعية الفرد لاداء العمل يعتبر نتيجة لشعوره بالرضا عن العمل اى ان العامل المحرك لدافعية الافراد لاداء العمل هو درجة رضاهم عن العمل فكلما شعر الفرد بالسعادة والرضا عن العمل ادى ذلك الى زيادة دافعية الفرد لاداء العمل".

وايضا فان مستوى الطموح يعتبر عنصراًمن عناصر الدافعية يتعلق بالهدف الذى يطمح الفرد فى الوصول اليه وعليه فان مستوى الطموح احد الجوانب الحركية الهامة فى الدافعية .

- وايضا يعتبر مستوى الطموح متغير مهم من المتغيرات التى يقوم عليها الرضا الوظيفى اى ان مستوى الطموح جزء مكون للرضا الوظيفى .

ففى بحث عاشور ١٩٨٥م عن علاقة الرضا الوظيفى بالاداء بين ان مستوى الطموح علاقة وسيطية بين الاداء والرضا فذكر ان درجة الرضا الوظيفى تتوقف على متغيرات عديدة من ضمنها مستوى الطموح وتوقعات الفرد السابقة لحصوله على العوائد فان كانت العوائد قليلة بالنسبة لما كان يتوقعه وماكان يطمح فى الوصول اليه فان مستوى رضاه قد لايكون بالضرورة مرتفعا حتى فى حالة لو قدم اداء مرتفعا (عاشور،١٩٨٥:٤٨)

وقد بين مورس ان الرضا يقوم على مايريده الفرد ومايحصل عليه والرضا الوظيفى انما هو وحدة مكونة من مستوى طموح الفرد ومقدار العائد من البيئة (عوض،١٩٨٥م : ٥٩) .

ثالثا : التمريض :-

عرفت سعاد حسن (١٤٠٢هـ : ٢٠٩) التمريض على انه " مهنة انسانية لاتفرق مابين اللغات والاجناس البشرية فهى تخدم الانسانية فى كل صورها البشرية المثالية وهى مهنة تتعامل مع الانسان فى اوقات ضعفه والتى يكون فيها فى اشد الحاجة الى من يأخذ بيده فيرحم ضعفه ويلبى حاجته البدنية والنفسية والعاطفية ويفيض عليه من رعايته وحنانه وحبه ليخفف عنه الامه وكراهيته ويوفر حاجته وكرامته ويحفظ عليه توازنه ويعيد اليه ثقته بنفسه وبالحياة " .

- كذلك عرفت سعاد حسن(١٤٠٢هـ : ٢٢) التمريض بانه " رسالة تحمل كل معانى الرحمة والانسانية وفن تعاملى يحتاج الى دراسات معينة وقدرات واستعدادات وسمات تتصل بطبيعة القائمين بالتمريض " .

- اما تعريف سعاد حسن (١٤٠٢هـ) للممرضة :- فقد عرفتها على انها " انسانة تعى تماما آداب المهنة وقواعدها وتقاليدها التى رسخت على مر العصور وان تجعل منها مبدأ تعتنقه وسلوكا تمارسه فى عملها وفى حياتها الخاصة والعامة وان تعمل دائبة على الارتقاء بنفسها وبمهنتها الى اعلى المستويات .

- أمافيتعريف ناهدة الجنابى وو داد حسن (١٩٨٤م : ١٣) للتمريض فقد ذكرتا ان التمريض هو " خدمة للفرد تساعده على استعادة او حفظ الحالة الطبيعية للجسم والعقل والروح فى حالة عدم القدرة على انجاز ذلك فان التمريض يساعد الفرد على اكتساب المعرفة لتخفيف الالم البدنى، القلق العقلى او القلق الروحى " .

فهذا التعريف للتمريض كالتعريف الاول لسعاد حسن فكلا التعريفين يصفان مسئوليات مهنة التمريض فقط دون التطرق الى المهنة كمهنة والى مسئولية المهنة تجاه العاملين بها .

- وفى تعريف ناهدة الجنابى ووداد حسن (١٩٨٤م : ١٣) للممرضة ذكرتا بأنها "هى الشخص المهنى الذى يقدم افضل الخدمات التمريضية الصحية للافراد لادامة حياتهم ومنع حدوث الامراض والعناية بهم وكذلك تقوم على اراحة المريض اى تمريضه اثناء فترة مرضه " .

وتلتزم الباحثة فى الدراسة الحالية بتعريف سعاد حسن للتمريض والذى ذكرت فيه ان التمريض " رسالة تحمل كل معانى الرحمة والانسانية وفن تعاملى يحتاج الى دراسات معينة وقدرات واستعدادات وسمات تتصل بطبيعة القائمين بالتمريض" (سعاد حسن ، ١٤٠٢هـ : ٢٢) .

وتضع الباحثة تعريفا للممرضة تصف به السلوك الواقعى الذى تمارسه الممرضة فتعرفها بأنها هى الشخص الذى يعاون الطبيب فى عملية العلاج بتقديم الرعاية والعون للمرضى وتنظيم مواعيد الدواء والغيارات الطبية وغير ذلك من اللوازم الصحية وهى تشكل عضو فاعل واساسى فى الفريق الطبى الذى يسعى لمكافحة الامراض والوقاية منها فطبيعة عمل الممرضة تتضمن نجاح الاجراء العلاجى الذى يتخذه الطبيب المعالج .

التمريض علم وفن ومهارة :-

التمريض هو علم وفن ومهارة يهتم بالانسان ككل جسما وعقلا وروحا والسعى لتحسين وضعه الجسمى والنفسى والاجتماعى وتعليمه الاسس الصحية السليمة فى الحياة للمحافظة على صحته الجيدة والوقاية من الامراض .

- فالتمريض علم / لان قواعد العناية التمريضية تعتمد على معرفة علم الحياة ،علم التشريح ،علم وظائف الاعضاء (الفيزيولوجيا) علم الاحياء المجهرية والكيمياء فهذه العلوم هى الاساس لفهم الجسم البشرى بحالته البدنية الطبيعية وحالته غير الطبيعة الناتجة عن الاصابة بالامراض .

- والتمريض فن / لانه على الممرضة ان تطور مهارتها التقنية فى انجاز الاجراءات التمريضية المختلفة التى تحتاجها لاعطاء عناية تمريضيه كافية للمريض .

- والتمريض مهارة / لانه يقوم على المهارة فى توفير حاجات المريض البدنية ، العاطفية ، النفسية ، الاقتصادية ، الاجتماعية والروحية والمهارة فى اظهار القابلية فى الملاحظة وتثمين عمل الفرد (شاهده الجنابى ،١٩٨٤م) .

وعليه فان لدور الممرضة جانبين اساسيين :-

١ - جانب فنى .

٢ - جانب معنوى (نفسى واجتماعى) .

اسس التمريض واهدافه :-

حيث ان التمريض وكما سبق توضيحه هو علم وفن فان اهم اساس يقوم عليه التمريض هو البحث العلمى السليم الدائم لاكتشاف كل مايقدم ويهيىء الرعاية والوقاية . اما اهم اهداف التمريض فهى باختصار شديد تقوم على :-

- مساعدة المرضى على الشفاء .
- المحافظة على صحة الانسان .
- وقاية الانسان من الامراض .
- توفير السبل لضمان الحياة الصحية السليمة لكل فرد من افراد المجتمع فالتمريض اولا وآخيرا مهنة انسانية لها دورها الذى لايغفل فى المجتمع (سعاد حسن ،١٤٠٢هـ : ٢١٣) .

مسئولية الممرضة :-

ان درجة شعور الممرضة بمسؤليتها الشخصية وماتظهره من استعداد لتحمل مسئولية العمل الذى تقوم به وتقديرها لمسؤوليتها الشخصية واحساسها باهمية العمل الذى تقوم به من اهم الامور التى تقدر أو تؤاخذ عليه الممرضة . فمن مسئولية الممرضة :-

- ان تكون ممن يعتمد عليهم فى اداء المهمات الدقيقة .
- الاستمرار في الدراسة والاطلاع وتوسيع معلوماتها .
- الميل الى التضحية بميولها الشخصية ورغباتها فى سبيل العمل .
- ان تقوم بعملها عن اقتناع ورغبة فهى مهنة تطوعية والعوامل المادية لاتشكل جانب اساسى منها .
- ان تكون قادرة على التعاون مع الزميلات بصدق وعدم مجادلة المرضى .
- ان تكون هادئة لنفسها غير متسرعة .
- ان تحكم ضميرها فى تصرفاتها حتى تتمكن من التمييز بين الصواب والخطأ بصورة اكثر وضوحا .
- الاعتراف بالخطأ فطبيعة المهنة حساسة جدا فهى متعلقة بحياة الانسان فهذا يحتم على العاملات ان لايتحرجن من الاعتراف بالخطأ وذلك لكسب الثقة والتقدير لهن وللمهنة بحد ذاتها .
- ان تكون مجاملة واسلوبها فى الحديث جيد عند تعاملها مع المرضى وكافة افراد المجتمع وان تكون حسنة السلوك فى تصرفاتها .
- ان تكون عطوفه ولكن يتطلب منها فى بعض الحالات الصلابة .
- علاقتها مع المرضى جيدة ومعاملتها مع الاطباء حسنة .

وعلى ذلك ولكى تقوم الممرضة باداء مهمتها على اكمل وجه لابد من الاسس الاتية :-

١ - المثل العليا الاخلاقية للممرضة .

٢ - علاقة الممرضة وواجباتها نحو المريض .

٣ - مركز الممرضة بالمحيط الطبى .

٤ - علاقة الممرضة بالمجتمع . (ناهده الجنابى ووداد حسن ، ١٩٨٤م)

الصفات الشخصية للممرضة :-

من الضرورى ان تتميز الممرضة بمجموعة من الصفات الشخصية (البدنية والنفسية) التى تؤهلها لاداء عملها على اكمل وجه فمن صفات الممرضة :

- ان تكون ذات مستوى صحى جيد وان تكون سالمة من جميع العاهات والامراض .
- ان تكون دورتها الدموية سليمة وجهازها الهضمى سليم وان تتوفر فيها اللياقة البدنية الدائمة التى تساعدها على اداء العمل بصورة صحيحة وان يكون مظهرها جيد وانيقه .
- هادئة الاعصاب قادرة على التفكير بشكل جيد وبذل الجهد فى العمل .
- ان تكون قادرة على النوم بسهولة .
- ذات عادات بدنية وعقلية جيدة واهمها دقة الملاحظة والدقة فى جميع العمليات التمريضية التى تعطيها للمريض وكذلك القدرة على الاستماع والفهم .
- عدم الخجل من السؤال والاستفسار .
- الحرص على اداء الاعمال بكل دقة واتقان والاستجابة للتعليمات وفهمها وطاعتها .
- ان تتميز بالثقة بالنفس والشجاعة والاعتزاز بالمهنة .
- كذلك الالتزام بالنظام فى حياتها وعملها واليقظة فى الحديث .

(سعاد حسن ،١٤٠٢هـ : ٢٣٣)

- علاقة الرضا الوظيفى ومستوى الطموح بالممرضة :-

بعد استعراض ماهو مطلوب من الممرضة نجد انه من الضرورى ان نتعرف على ماهو مطلوب للممرضة خصوصا اننا لو تأملنا الدور المهنى والانسانى الذى تقوم به الممرضة فى مجال عملها لاتضح انها اكثر استمرارية من اى فرد او عضوا آخر فى الفريق الطبى سواء كان الطبيب او غيره من العاملين فى المؤسسة الصحية وعليه فان الحاجة لان تبقى الممرضة عضوا عاملا نشطا فعالا وان يتميز اتجاهها نحو مهنتها بالايجابية والرضا ملح وضرورى ولابد من الاعتراف بان الممرضة كأى

كائن يفكر لها افكارها الخاصة بصدد مهنتها . وعليه فان ضرورة التعرف على مدى رضا الممرضة عن عملها ودراسة العوامل المؤثرة فى هذا الرضا سلبا وايجابا سواء كانت مادية او نفسية واجتماعية أوبيئية لتحسين كل المعطيات الموجبة لصالحها من اجل عطاء افضل منها .كذلك من المهم دراسة الدوافع الانسانية المكتسبة لدى الممرضة وأهدافها وتوقعاتها فى العمل اى قياس مستوى طموحها وما اذا كان عملها يتناسب مع طموحها وتوقعاتها اولا ومحاولة الارتقاء او الوصول بالعمل الى ذلك المستوى اذا كان مستوى طموحها مرتفعا . ومحاولة رفع هذا المستوى من الطموح لديها اذا كان منخفضا .

=هـهـ=هـ=هـ=هـ=هـهـ=هـ=هـ=

ب - الدراسات السابقة

توفر للباحثه مجموعة من الدراسات السابقة الاجنبية وبعض الدراسات العربية وستقوم بعرضها وفقا للتصنيف التالى :-

أ - الدراسات التى تناولت الرضا الوظيفى :-

ان مهنة التمريض تقوم على التفاعل المستمر بين الممرضة وبين المريض ،وهى مهنة ذات طبيعة حساسه وعليه فان رضا الممرضة تتجاوز انعكاساته من النجاح والاهتمام بالعمل الى نفوس المرضى الذين هم احوج مايكونون الى بيئة ذات عناصر صحية وسوية والممرضة أولى تلك العناصر .

لذلك اهتمت الدراسات السابقة بدراسة رضا الممرضة عن المهنة على المستوى العام والخاص . والدراسات التى توفرت للباحثة فى هذا المجال مجموعة من الدراسات الاجنبية والعربية التى تناولت رضا الممرضة بشكل عام وبصورة يمكن ان تساهم فى خدمة الدراسة الحالية ، كذلك بعض الدراسات التى تناولت الرضا الوظيفى وعلاقته ببعض المتغيرات :-

- قبل ان تظهر نظرية هرزبيرج قامت ناهم Nahm 1940 باجراء دراسة على ١٧٥ ممرضة مسجلات فى المستشفيات والمكاتب الصحية فى نيويورك ،وشيكاغو ،وسانت بول ،بهدف معرفة درجة الرضا الوظيفى وعلاقته بتوقعات الوظيفة ،وقد قامت الباحثة بطرح اسئلة على الممرضات تتعلق بمايلى :-

- الارتياح فى العمل الذى يقومون به .
- التكيف العام لعلاقات العمل .
- تأثير العائلة والعلاقات الاجتماعية .
- ساعات العمل .
- الدخل .
- فرص الترقية .

هذا وقد اشارت النتائج الى ان ٦٠٪ اشرن الى درجة عالية من الرضا عن العمل ،٢٠٪ غير راضيات ،٢٠٪ لم يتكيفن مع العمل.وقد اشارت نتائج هذه الدراسة الى ان الممرضات الراضيات عن عملهن يشعرن بأن عملهن يحظى بالتقدير وان روساءهن يعاملونهن بالحسنى ولايتوقعون منهن الكثير وان اعمالهن تقوم بمستوى حسن (Pfaff, 1987 : 52).

- وفى دراسة اجراها يحى Yeheya,1972 عن العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفى بين ممرضات جمهورية مصر العربية ووضح ان بيئة العمل التى يعنيها فى دراسته (عبء العمل ،توزيع الممرضات الاشراف،الاتصال بين العاملين ، الحوافز ، الامكانيات) ولايجاد هذه العلاقة وزع الباحث استبيانا يشتمل على عوامل بيئة العمل (المذكورة سابقا) وكذلك اجرى الباحث مقابلة شخصية مع عينة البحث المكونة من ١٠٠ ممرضة بواقع ٢٥ ممرضة من كل من المستشفيات الاتية :-

(القصر العينى ، المنيل ، ابو الريش ، الدمرداش من جامعة عين شمس) وجاءت نتائج الدراسة موضحة انه توجد نسبة من عدم الرضا لدى الممرضات للاسباب الاتية :-

١ - مازال ينظر الى مهنة التمريض على انها غير مشرفة والاقبال عليها قليل جدا .

٢ - التعليم فى مصر يركز على النواحى النظرية اكثر من العملية .

٣ - نقص الامكانيات فى اقسام المستشفى يؤثر على تدريب الممرضات التدريب الصحيح .

٤ - تكليف بعض الممرضات ببعض الاعمال غير التمريضية .

٥ - الممرضات غير راضيات عن اشراف الاطباء ،حيث انهم لايسمحون بتبادل المعلومات مع الممرضة بقدر مايلقون الاوامر فقط .

٦ - لاتوجد علاقة طيبة بينهن وبين العاملين فى المستشفى .

٧ - بيئة السكن للممرضات غير صحية وكذلك انخفاض مرتباتهم .

٨ ـ واخيرا توصل الباحث الى انه توجد علاقة موجبة بين رضا الممرضات الوظيفى وظروف واحوال العمل •

وترى الباحثة ان نتائج هذه الدراسة تخالف نظرية هرزبيرج الذى افترض ان عناصر بيئة العمل (العوامل الوقائية) لايسبب عدم وجودها عدم الرضا الوظيفى •

ـ وفى دراسة قام بها هوايت وماجير White & Maguire, 1973 تهدف الى معرفة العوامل التى تؤدى الى الرضا الوظيفى • حيث قام الباحثان باجراء دراستهما على ٣٤ فردا من كبار مشرفى التمريض بستة مستشفيات فى فيلادلفيا ،هذا وقد اظهرت النتائج ثلاث من العوامل الدافعة (العمل نفسه ،امكانية التقدم ،والتقدير) بأنها مرتبطة بالرضا الوظيفى وعامل واحد (الاشراف) مرتبط بعدم الرضا الوظيفى ، هذه العوامل الاربعة أيدت نظرية هرزبيرج (Munro, 1983 : 351)•

ـ وفى دراسة قام بها لونجست Longest, 1974 بهدف معرفة الرضا الوظيفى لدى ١٩٥ من الممرضات المسجلات فى عشر مستشفيات بأطلنطا • حيث اشارت نتائج الدراسة الى ان الانجاز احتل المركز الاول من العوامل التى تؤثر على الرضا الوظيفى ،كما احتلت المركز الثانى العلاقات الشخصية والمركز الثالث العمل نفسه، بينما احتل التقدير المركز التاسع ويلاحظ ان هذه النتائج لاتتفق مع دراسات هرزبيرج (Pfaff, 1987 : 52) •

ـ وفى دراسة قامت بها مكلوسكى Mccloskey , 1974 على عينة من الممرضات اللاتى تركن اعمالهن منذ ٤ اشهر حيث كان عددهن ١٥٢ من شيكاغو ،وسان فرانسسكو حيث وجدت ان المكافآت النفسية مثل

الاعتراف ، الترقية ، المشاركة فى الابحاث الخاصة بمجالات رعاية الطفل والاتصالات الاجتماعية مع الزملاء والرؤساء والاطباء من الامور التى تعمل على بقاء الممرضات فى عملهن وقد اختتمت قولها بأن العوامل الداخلية تؤثر على بقاء الممرضات كما ان العوامل الخارجية مهمة جدا لجذب الممرضات لهذه المهنة . تلك العوامل التى جاءت فى تصنيف هرزبيرج لحدوث الرضا الوظيفى وعدمه (Zurikat & Mcclosky, 1986).

- وفى دراسة قام بها مارنير وكروجى Marrner &Craugie, 1977 بهدف معرفة ادراك مدرسى التمريض للرضا عن بيئة العمل . حيث اشارت النتائج الى ان العوامل الداخلية مثل (المسؤولية ، الانجاز ، الحرية، التنوع فى العمل) اكثر اهمية من العوامل الخارجية مثل (الراتب وزمن الترقية ، موقف السيارات الخاصة بهم ، مساحة المكتب) . هذا وقد أشار الباحثان الى ان ماتوصلا اليه يسير فى اطار نظرية هرزبيرج (Fain, 1987 : 234).

- كما قام سلافت وزملاؤه Salavett etal, 1978 بدراسة فى ولاية ماساشوستس بهدف معرفة الرضا الوظيفى حيث قام الباحثون بتطبيق استبيان الرضا الوظيفى من اعدادهم على عينة مكونة من ٨٠٠ ممرضة من ثلاث مستشفيات . وقد اشارت نتائج تلك الدراسة الى ان الممرضات وضعن قواعد اساسية للرضا الوظيفى تمثلت فيمايلى: الاستقلال ، الحالة الوظيفية ، المرتب ، متطلبات العمل ، التفاعل والتنظيم (Pfaff, 1987 : 52).

- كما قامت جود فرى Goodfry , 1978 بدراسة تهدف الى معرفة الرضا الوظيفى فى التمريض على عينة مكونة من ممرضات

مسجلات فى المستشفيات وممرضات التدريب العملى وطالبات التمريض وقد تلقت استجابات ١٧٠٠ ممرضة . هذا وقد اشارت النتائج الى وجود اربعة عوامل ذات اتصال كبير بالرضا الوظيفى هى : الشعور بالانجاز ، هيئة المستشفى المناسبة ، ساعات العمل المقبولة ، اداء العمل كما يجب ان يؤدى (Macphail , 1987 : 105) .

ـ وفى دراسة قام بها ستامبز وزملاؤه Stamps etal, 1978 . بهدف معرفة الرضا الوظيفى لمهن الصحة حيث تم اجراء الدراسة على الممرضات والاطباء والهيئة المساعدة فى قسم الاسعاف فى المستشفيات وقد اشارت النتائج الى ان الاستقلال اكثر العوامل اهمية فى الرضا الوظيفى وان جماعات التنظيم اقلها اهمية بالنسبة لكل المجموعات (Macphail , 1987 : 106) .

ـ كما قام ولراث وزملاؤه Walrath etal, 1980 بدراسة تهدف الى معرفة الرضا الوظيفى بين الممرضات فى قسم العناية المركزة بالمستشفى الجامعى بمدينة ميرلاند حيث تم اجراء الدراسة على ٢٤ ممرضة بعضهن من الممرضات المبتدئات . وقد اشارت النتائج الى ان الممرضات المبتدئات اكثر رضا فى اعمالهن من رؤساء الممرضات (Pfaff , 1987 : 52) .

ـ وفى شهر ابريل من عام ١٩٨٠م نشرت مجلة Research in Nursing Services نتائج ١٠٥١ ممرضة حول استطلاع ماذا يردن الممرضات حيث اشارت النتائج الى ان نسبة ٨ر١٠٪ راضيات حقيقة عن عملهن ، ٥٤٪ راضيات تماما ، ٣١٪ راضيات الى حدما ١ر٤٪ غير راضيات اطلاقا عن وضعهن الحالى كممرضات . كما اشارت الى ان الانجاز يعتبر اكثر العناصر أهمية يليه التقدير بتقديم مساعدة للاخرين ، الاثارة الذهنية ، فرصة التعليم ، الزملاء ثم أخيرا الدخل (Pfaff , 1987 : 52) .

- وفى دراسة اجرتها محاسن اسماعيل ،١٩٨٠م تهدف الى محاولة معرفة الاسباب التى تؤدى الى الرضا الوظيفى من عدمه بين خريجات المعهد العالى للتمريض جامعة القاهرة واللاتى يعملن بمستشفيات القاهرة . ولتحقيق اهداف هذه الدراسة تم تطبيقها على عينة من ٦٥ خريجة من المعهد العالى للتمريض بجامعة القاهرة يعملن فى مستشفيات وزارة الصحة وجامعة القاهرة ومستشفيات الجيش الموجودة بالقاهرة ومكثن بالعمل اكثر من سنة وقد اعدت استمارة بحث مبدئية بها مقترحات نتيجة لقاء بعض الخريجات مع تعديل فى استمارة لينولكس١٩٧١م بعد ذلك اعيدت صياغة هذه الاستمارة بدء من هذه المقترحات وتتلخص محتويات الاستمارة فى صيغتها النهائية على مايلى :-

تاريخ التخرج /التقدير / عدد سنوات الخدمة / الحالة الاجتماعية / السن / مكان العمل / القسم / نوعية المرضى بالاضافة الى خمسة مقاييس اخرى وهى :-

- مقياس سهولة الحركة (التنقل) .
- مقياس المقارنة لمستشفى غير التى تعمل بها .
- المقياس العام للرضا الوظيفى .

وقد خرجت الباحثة بمجموعة من النتائج من اهمها :-

- الرضا الوظيفى للخريجات ليس متعلق باستمرارهن بالجهة التى يعملن بها .
- لاتوجد علاقة بين السن ودرجة الرضا الوظيفى .
- بالنسبة للخريجات العاملات فى مستشفيات وزارة الصحة وجامعة القاهرة كانت طبيعة العمل ولوائحه تلعب الدور الاكبر بالنسبة لرضاهم الوظيفى بينما كان الراتب (الاجر) يلعب الدور الرئيسى فى الرضا الوظيفى بين مجموعة مستشفيات الجامعة والجيش .

- كانت اكثر علاقة لها مغزى بالنسبة للخريجات العاملات بمستشفيات وزارة الصحة كانت بين ان يكنّ معروفات والمرتب ،وبالنسبة لمجموعة خريجات مستشفيات الجامعة كانت بين علاقة العمل والمرتب •

والملاحظ ان عناصر الرضا فى هذه الدراسة لاتخرج عن عناصر نظرية هرزبيرج •

- وقد اجرت كافيه رمضان (١٩٨٠م) دراسة للتعرف على العوامل ذات التأثيرات الضاغطة من وجهة نظر الممرضات اللاتى يعملن بوحدات العناية المركزة لمستشفيات القوات المسلحة بالقاهرة وذلك بهدف التعرف على تلك التأثيرات الضاغطة* التى تقابل الممرضات اثناء عملهن بالعناية المركزة ومستشفيات القوات المسلحة • وقد اجريت الدراسة على عينة قدرها ٩١ ممرضة ،٦٩منهن يعملن بالعناية المركزة بمستشفى القوات المسلحة بالمعادى ،و٢٢ ممرضة تعمل بالعناية المركزة بمستشفى الاكاديمية الطبية العسكرية • وقد استخدمت الباحثة المقابلة الشخصية مع كل ممرضة مع استخدام استمارة استبيان مكونة من اختيارين (يضايق ولايضايق) وقد قسمت عناصر الاستمارة الى اربعة اقسام :-

عوامل خاصة بالبيئة الطبيعية للعناية المركزة - عوامل خاصة بالاعمال التمريضية التى تقوم بها الممرضة فى العناية المركزة- عوامل خاصة بالحالة النفسية بالممرضة • وقد جاءت اهم نتائج الدراسة توضح ان الضغط على هيئة التمريض بالعناية المركزة تقع تحت :-

موقع العناية المركزة ،وعدم توافر المكان المناسب لراحة الممرضات ،طريقة العناية بالمريض الحرج مثل قياس الضغط والنبض والحرارة كل نصف ساعة وتقليبه كل ساعتين ، النظام الادارى مثل عدد ساعات العمل ،وعدد الممرضات فى كل مناوبة خاصة اثناء السهر ،وعوامل نفسية مثل تألم المريض ،وكثرة مرضى الغيبوبة ،وارتفاع نسبة الوفيات واصوات الاجهزة و .... الخ •

- كما قام برايس ومولر Price & Muellar , 1981 بدراسة تهدف الى معرفة تحول المهنيين والرضا الوظيفى فى ٧ مستشفيات فى ولايتى الينوى وايوا . حيث تم تحليل استجابات ١١٠١ من عينة الدراسة وقد اشارت النتائج الى ان معظم الممرضات بغض النظر عن السن ومدة الخدمة ،يتشابهن فى استجاباتهن ،حيث أشرن الى ان الاختلاف الكبير فى العمل المشاركة الفعالة الكبيرة فى الاعمال المتصلة بالقرارات، تبادل الاراء حول العمل ،الزمن الكبير للترقية . كل هذه العوامل التى تعمل على زيادة الرضا الوظيفى ،وبالتالى الرضا الوظيفى المرتفع يؤدى الى طول مدة البقاء فى العمل (Pfaff . 1987 : 53) .

- وفى دراسة قام بها واندلت وزملاؤه Wandelt etal, 1981 فى تكساس بهدف تحديد أسباب ترك الممرضات مهنة التمريض وماذا يمكن عمله حيال ذلك ،تم اجراء الدراسة على ٣٥٠٠ ممرضه فى ٣٠ مستشفى حيث اشارت النتائج الى ان هناك ١٠ عوامل مرتبة تسبب عدم الرضا وهى :-

١ - الراتب غير المناسب .

٢ - كثرة كتابة التقارير .

٣ - نقص المساندة الادارية .

٤ - نقص فرص الاستمرار التعليمى .

٥ - عدم ملاحظة تطبيق قوانين التنظيم .

٦ - نقص المساندة من قبل اداريي التمريض .

٧ - عدم توفر مجالات رعاية الطفل المقبولة .

٨ - عدم توفر فرص التدريب اثناء الخدمة .

٩ - عدم ملائمة الاعمال الاضافية للأجور .

١٠- انعدام كفاءة هيئة التمريض غير المسجلين .

اضافة الى العوامل السابقة توجد العوامل الاتية :-

مسئوليات العائلة ،عدد ساعات العمل ،عدم تقدير البيئة لقيمة الفرد ،انعدام التفاعل المهنى الايجابى مع الاطباء ،انعدام التأكيد على العناية الفردية بالمريض (Macphail, 1987 : 103) •

– اما دراسة العديلى (١٤٠١هـ) فقد كانت بهدف اكتشاف اهمية العوامل المحددة للرضا الوظيفى وعدم الرضا الوظيفى لموظفى الحكومة السعودية وهى ترتبط بالدراسة الحالية ارتباطا غير مباشر ،تكونت عينة الدراسة من ٢٤٤ مديرا وعاملا سعوديا فى الاجهزة الحكومية فى مدينة الرياض وقد تم جمع البيانات بواسطة ٦٤ مفردة وهى معدلة من استبيان منسوتا للرضا الوظيفى (M. S. Q.) والذى تم ارسالة بالبريد لجميع الموظفين عن طريق رؤسائهم المشرفين عليهم وقد تم استخدام ٢٤٤ استبيان فى هذه الدراسة •

وقد ظهرت نتائج التحليل العاملى للدراسة فى تسعة عوامل مستقلة وهى :–

– النمو النفسى والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة فى العمل •
– الضمان والراتب •
– المسئولية ،الاعتراف والعلاقة مع الزملاء ومع المرؤوسين •
– الطرق المتبعة فى الاشراف •
– فرص التقدم والترقى الوظيفى •
– ظروف وبيئة العمل •
– متطلبات العمل •
– الحالة الاجتماعية •
– انظمة واجراءات الادارة والاعتراف الشخصى •

هذا وقد وجدت هذه الدراسة انه ليس هناك علاقة بين العوامل التسعة وبين اسئلة خلفيات الموظفين الديمغرافية,واهم نتائج هذه

الدراسة هو ان الموظفين السعوديين فى الاجهزة الحكومية يبدو انهم متجانسون فى رضائهم الوظيفى وعدم رضائهم عن اعمالهم الوظيفية وكذلك ان الرضا الوظيفى عبارة عن ظاهرة من بعد واحد وان الرضا الوظيفى العام له تسعة عناصر ،وقد وضح ايضا بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية ان العوامل المسببة للرضا المرتفع من تلك العوامل التسعة هى :-

الاعتراف والعلاقة مع الزملاء ومع المرؤوسين ،ظروف العمل، الطرق المتبعة فى الاشراف.اما عوامل الرضا المنخفضة فهى / الضمان والراتب انظمة واجراءات المنظمة والاعتراف الشخصى ،متطلبات العمل. وعوامل الرضا المتوسطة فهى / فرص التقدم والترقى ،الحالة الاجتماعية، النمو الشخصى والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة .

- كما توصل مكماهون Mackmhon , 1982 الى نفس النتيجة التى توصل اليها واندلت وزملاؤه فى كونيكتكت بأمريكا (Munro , 1983 : 351) .

- وفى دراسة قام بها مورو وزملاؤه Moore etal , 1981 بهدف معرفة الرضا الوظيفى فى كندا ،حيث قام باجراء هذه الدراسة على ٢٠٠ ممرضة مسجلات فى مستشفيات مدينة البرتا حيث تم استلام استجابات ٥٥٪ من العينة . وقد اشارت النتائج الى أن اسباب عدم الرضا الوظيفى تتمثل فيمايلى :-

فرص النمو والترقية ٥٥٪ ،السياسة الادارية ٥١٪،ظروف العمل ٤٠٪ ،الراتب والمميزات الاضافية ٣٨٪ ،حجم المسؤولية ٢٣٪ ،العلاقة مع المتخصصين ٢٥٪ ،درجة تحقيق المتطلبات الذاتية من الوظيفة ٢٣٪ ، الاحتكاك بالمرضى ١٤٪ ، العلاقة بالزملاء ١٠٪ .

- كما قام جنزبرج وزمــــلاؤه Ginzberg etal 1982 بدراسة تهدف الى تحديد حجم واسباب الرضا الوظيفى بين الممرضــــات حيث تم اجراء الدراسة على كل الممرضات فى فلوريدا وقد اشارت النتائج الى ان حوالى ثلث العينة لايشعرون بالرضا الحقيقى عن العمل ،ونصـــف العينة تحمل نظرة سلبية نحو مهنة التمريض . هذا وقد كانت أسبـــاب عدم الرضا تتمثل فيمايلى :-

١ - الراتب غير المناسب .

٢ - عدم التقدير المناسب لنوعية تجهيزات العناية .

٣ - الساعات وجدول العمل .

٤ - كثرة المسؤولية .

٥ - الاجهاد وعدم الرضا عن ساعات العمل .

(Macphail , 1987 : 104)

- كما قام سيجارد سون Sigardson , 1982 بدراسة على ٣٤٠٠ ممرضة من المسجلات فى الينوى فى وظائف غير التمريض بهـــدف تحديد العوامل التى دفعتهم الى ترك مهنة التمريض . وقد اشــــارت النتائج الى ان معظم الاسباب كانت كمايلى :-

١ - طول الوقـــت .

٢ - اتجاهات وسلوك الاطباء والاداريين .

٣ - انخفاض الراتب وعدم ملاءمة الاعانة المالية .

(Macphail , 1987 : 103)

- كما قامت مينرو Munro , 1983 بدراسة تهدف الـــى معرفة الرضا الوظيفى بين المتخرجين حديثا من مدارس التمريض مــــن حملة الدبلوم وبكالوريوس التمريض وقد قامت باجراء دراستهـــا علـــى عينة قوامها ٣٢٩ (٣١٥ ممرضة ، ١٤٠ ممرض) من العاملين بالمستشفيـــات وقد قامت الباحثة بتطبيق مجموعة من المقاييس ،منها مقياس الرضــــا

الوظيفى هذا وقد اشارت النتائج الى ان القدرة على تحمل المسؤولية من اكثر العوامل تحديدا للرضا عن العمل وتأتى ظروف العمل فى المرتبة الثانية. كما اشارت النتائج الى انه لاتوجد فروق بين حملة الدبلوم والبكالوريوس فى الرضا الوظيفى . كما ايدت نتائج هذه الدراسة صدق نظرية العاملين لهرزبيرج فى الجانب المتعلق بالعوامل الدافعة .

- وفى دراسة قام بها قاموه Gammoh , 1983 فى الاردن عن الرضا الوظيفى وجد ان ٨٠٪ من الممرضات يرغبن فى وظائف اخرى غير التمريض وان عددا كبيرا من الممرضات تركن التمريض للانضمام فى المجالات التعليمية أو للسفر للعمل خارج الاردن . ويقول قاموه ان هذا يبرر عدم الرضا الوظيفى الضخم بين الممرضات فى الاردن (Zurikat & Mccloskey, 1986 : 143) .

- وفى دراسة قامت بأجرائها عفاف عجلان (١٩٨٣م) بهدف معرفة اتجاهات طالبات مدارس التمريض وخريجاتها نحو مهنة التمريض والتعرف على طبيعة العلاقة بين هذه الاتجاهات والتوافق النفسى للطالبات والخريجات وقد ضمت عينة البحث مجموعتين رئيسيتين : تكونت الاولى من طالبات السنوات الثلاث لمدارس التمريض بمدينة اسيوط . وكان عدد أفراد هذه المجموعة ١٠٦ طالبات وتكونت المجموعة الثانية من ٣٢ خريجة من الحكيمات العاملات بمستشفيين فى مدينة اسيوط. وقد استخدمت الدارسة اختبار التوافق للطلبة اعداد محمد عثمان نجاتى . ومقياس الاتجاه نحو مهنة التمريض اعداد الدارسة نفسها.وقد توصلت الى وجود فروق دالة احصائيا بين طالبات السنة الاولى والثالثة عند مستوى دلالة ٠١ر٠ لصالح طالبات السنة الاولى ،وكانت الفروق بين طالبات السنة الثانية والثالثة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠١ر٠ لصالح طالبات السنة الثانية .

كما وجدت فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ١٠ر٠ بين طالبات السنة الاولى والخريجات فى الاتجاه نحو مهنة التمريض لصالح طالبات السنة الاولى. وكذلك بالنسبة للسنة الثانية والخريجات لصالح السنة الثانية. وكذلك بالنسبة للسنة الثالثة والخريجات لصالح السنه الثالثة.

وكذلك وجدت علاقة ارتباطيه ذات دلالة احصائية عند مستوى ١٠ر٠ بين اتجاه طالبات السنوات الثلاث لمدارس التمريض وخريجاتها نحو مهنة التمريض وتوافقهن النفسى . وقد وجدت بعض الارتباطات الدالة بين بعض ابعاد مقياس الاتجاه نحو مهنة التمريض والمقاييس الفرعية لاختبار التوافق .

ـ وفى دراسة قام بها كل من ديتس وفروبى Deets & Frobe , 1984 بهدف معرفة بواعث العمل كما قدرتها الممرضات المسجلات فى مستشفيات ولاية الوسط الغربى بأمريكا ،حيث تم اجراء الدراسة على ٨٥١ ممرضة. هذا وقد أشارت النتائج الى وجود ثلاث عوامل رئيسية اظهرها التحليل العاملى تتمثل فيمايلى:ـ

الممرضات العاملات تفرغ كلى : تقدير الراتب ،تقدير المهنة ، ظروف الوظيفة .

الممرضات العاملات تفرغ جزئى : التقدير ، الاستقلال ،ظروف العمل العائلية .

الممرضات اللاتى لايعملن : تقدير المهنة ،ظروف العمل ،سيطرة حجم العمل (Macphail , 1987 : 104 - 105) .

ـ كما قام كرى وزملاؤه Curry etal , 1985 بدراسة تهدف بحث محددات التحول بين موظفات قسم التمريض،حيث كانت عينة الدراسة (٨٤ ممرضة يعملن فى ٥ مستشفيات ،٧٥٪ من (٦٢٩) من الممرضات

المسجلات رسميا) • هذا وقد اشارت النتائج الى ان الواجب المتكرر الاستقلال ،فرص التقدير ،المكافأت المناسبة من اهم محددات الرضا الوظيفى (Macphail , 1987 : 106) •

- وفى دراسة قام بها زريقات ومكلوسكى Zurikat & Mccloskey . 1986 بهدف معرفة الرضا الوظيفى بين الممرضات فى الاردن • حيث كان عدد الاستجابات الصالحة للتحليل ٣١٢ ،هذا وقد اشارت النتائج الى ان الممرضات فى الاردن راضيات بصورة هامشية عن المكافأت الاجتماعية والامنية وغير راضيات عن مكافاتهن النفسية •

- وفى دراسة قامت بها بفاف Pfaff , 1987 بهدف وصف العوامل التى تتصل بالرضا الوظيفى بين الممرضات اللاتى يعملن فى مجال الرعاية طويلة الاجل (الخاصة بالمسنين) فى ولاية ويسكنسن حيث تم اجراء الدراسة على ١٦ ممرضة (١٠ من الممرضات اللاتى يعملن فى بيت المسنين بالقرية ،٦ من الممرضات اللاتى يعملن فى بيت المسنين بالمدينة) • وقد اشارت نتائج الدراسة الى ان عوامل الرضا الوظيفى هى : تحمل المسئولية : ٨٠٪ من ممرضات القرية ،٥ر٨٢٪ من ممرضات المدينة • الترقية : ٥ر٨٤٪ أشرن الى ان لديهن فرصا ضئيلة للترقية، ٢ر٧١٪ أشرن الى انهن لم يمضين قدما فى وظائفهن الحالية •

العمل نفسه : وجدت ٩٠٪ من ممرضات القرية ،٦٦٪ من ممرضات المدينة أن عملهن متغير وان ٥١٪ شعرن بأنهن يستخدمن كامل قدراتهن فى هذه الوظيفة • كما اشارت ٧٨٪ منهن بأن لديهن حرية ضئيلة لاتخاذ القرار تجاه وظائفهن ،كما اشارت ٦٨٪ منهن بأن عملهن متعب وانه مطلوب منهن القيام بأعمال كثيرة • وان ٦٦٪ منهن غالبا مايتركن عملهن لانهن يشعرن بأنهن غير راضيات عما يقمن به من عمل •

الانجاز : اشارت اكثر من ٩١٪ الى شعورهن بأهمية مايقمن به من انجاز متصل بوظائفهن ،وان ٦٠٪ اشرن الى ان وظائفهن ساعدتهن على تحقيق اهدافهن المهنية .

التقدير : اشارت ٧٠٪ من ممرضات القرية ،٦٦٪ من ممرضات المدينة بأنهن تلقين تقديرا حول بعض الافكار الجيدة عن رعاية المريض وان ٦١٪ تلقين قليلا من الاطراء على ماقمن به من اعمال .

عوامل عدم الرضا الوظيفى : اشارت ٨٢٪ من ممرضات المدينة بأنه لامستقبل لوظائفهن الحالية بينما اشارت ٨٠٪ من ممرضات القرية الى ان هناك مستقبلا لوظائفهن الحالية ،كما اشارت ٤٩ر٥٪ من ممرضات المدينة الى انهن غير مطمئنات فى وظائفهن .

واشارت ٨٦٪ الى ان بيئة العمل لطيفة ،و١٠٠٪ منهن اشرن الى ان بيئة العمل مأمونة . كما اشارت ١٠٠٪ من ممرضات القرية و٥٠٪ من ممرضات المدينة الى ان ظروف العمل تهىء عناية جيدة للممرضة كما اشارت ٨٢٪ من ممرضات المدينة الى انهن غير راضيات عن مستوى الرواتب وان مايتقاضينه لايوازى مايقمن به من مسؤوليات،وأشارت ٩٤٪ منهن الى انه لايوجد هناك اشخاص معينون يقومون بتوجيههن للقيام بعمل ما، واشارت ٦٣٪ منهن الى ان الاداريين يحاولون وضعهن فى الاماكن التى سوف يشعرون بالسعادة فيها . واشارت ٦٠٪ الى ان رؤساءهن كانوا جيدين معهن كما اشارت ٨٣٪ الى ان رؤساءهن يصغون الى اقتراحاتهن كما اشارت ٦٨٪ منهن الى ان دائرة الموظفين كانت جيدة فى جميع المجالات .

وفى دراسة اجرتها وداد سنبل Sembel . W, 1987 عن تأثير الدوافع على الرضا الوظيفى للممرضات فى المستشفيات العسكرية بالاسكندرية ،كان هدف الدراسة هو التعرف على العوامل التى تؤثر على

دافعية الممرضات والممرضين واحتياجاتهن فى العمل ودرجة رضاهن عن حالة العمل ووضع مقترحات تؤثر فى تحسين العمل فى المستشفيات ٠

وقد اعتمد البحث على نظرية العاملين لهرزبيرج ،وقد اختيرت ثلاث مستشفيات عسكرية بالاسكندرية كعينة للدراسة وعلى حصر افراد هيئة التمريض بكافة درجاتهم العسكرية ،وتمثل عينة البحث الدرجات العسكرية للممرضين والممرضات بين عريف ومساعد اول وعددهم ٢١١ منهم ٨١ ممرضا و١٣٠ ممرضة وهم حاصلون على الشهادات الاتية :-

٥٣منهم حاصلون على دبلوم تمريض نظام سنة ونصف، ٩٣ منهم حاصلون على دبلوم ثانوى تمريض " المدارس الثانوية الفنية للتمريض " نظام ثلاث سنوات ، ٣٨ منهم فى المرحلة التكميلية لنظام الثلاث سنوات و٢٧ منهم حاصلون على دبلوم تخصص فى التمريض ٠ وقد تم جمع البيانات عن طريق المقابلة الشخصية والاستبيان وقد اسفرت نتائج الدراسة عن مايلى :-

وجد ان غالبية هيئة التمريض غير راضين عن هذه النظم وانهم لايشتركون فى وضع هذه اللوائح ٠وكذلك لوحظ عدم رضاهم عن الاشراف عليهم والمشرفين ٠٠ كذلك تبين ان هناك عدم رضا عن حالة العمل لقلة الامكانيات ووجود العديد من المعوقات منها :-

كثرة ساعات العمل ،ونظام (الدوريات)،وعدم وجود حضانة آمنة لرعاية ابناء الممرضات اثناء عملهن ،وعدم وجود مكتب خاص بالممرضة لاداء المهام الكتابية ٠ وقد اوضحت الدراسة ان الممرضات اكثر شكوى من الممرضين وهذا ناتج عن ان الممرضة تتحمل عبء كونها عاملة وربة بيت وام مما يسبب لها فى معظم الاحيان المشاكل العائلية ٠

التعليق :-

- يلاحظ من عرض الدراسات السابقة انها اتبعت منهج الدراسة الاستطلاعية فى تحديد عوامل الرضا عن العمل مماساهم فى افادة الدراسة الحالية • فمن خلال نتائج تلك الدراسات السابقة تسنى للباحثة ان تتعرف على العوامل المحددة للرضا وعدم الرضا عن العمل فى مهنة التمريض (فى بيئات اخرى مختلفة)• وبالتالى وضع ضرورة تحديد عوامل الرضا وعدم الرضا عن العمل فى الاعتبار عند تطبيق الدراسة الاستطلاعية على عينة الدراسة الحالية وذلك قبل الخوض فى تحديد درجة الرضا الوظيفى لدى الممرضات ودراسة علاقة الرضا الوظيفى بمستوى الطموح لدى الممرضات •

- كذلك يلاحظ على الدراسات السابقة انها توصلت الى نتائج متشابهة تتفق والشكل التصنيفى لنظرية هرزبيرج للعوامل المؤثرة على حدوث الرضا أو عدمه (عوامل داخلية - وعوامل خارجية) واختلافها يكمن فى ترتيب تلك العوامل المختلفة والمرتبطة بالرضا وعدم الرضا عن العمل لدى الممرضات •

- ثم ان تلك الدراسات لم تصل الى اتفاق تام فى مسببات الرضا وعدم الرضا عن العمل لدى الممرضات •

ويمكن تلخيص أسباب الرضا عن العمل لدى الممرضات فى :-

١ - اسباب عامة تتعلق بالنظام الداخلى فى المستشفيات •

٢ - اسباب تتعلق بالنظام العام فى المجال الصحى •

٣ - اسباب متعلقة بطبيعة مهنة التمريض ومكانتها •

٤ - اسباب متعلقة بذات الممرضة نفسها •

(ب) الدراسات التى تناولت مستوى الطموح :-

من الدراسات التى توصلت اليها الباحثة والتى تعرضت لمستوى الطموح :-

دراسة هوب Hoppe ١٩٣١م التى اجراها بهدف معرفة علاقة مستوى الطموح بالنجاح والفشل وقد طبق الدراسة على عينة من الراشدين مستخدما بعض الاعمال الحركية والعقلية البسيطة لقياس مستوى الطموح وكذلك استخدم المقابلة الشخصية لمعرفة الملابسات التى تحيط بمشاعر النجاح والفشل وقد توصل الى نتيجة اساسية تقول ان الشعور بالنجاح والفشل ليس له علاقة بما يحصله الفرد فعلا ٠ وان الشعور بالنجاح والفشل يتحدد فى ضوء اهداف الشخص وطموحاته ومايتوقعه خلال قيامه بالعمل وهذه الاشياء التى يتوقع الفرد تحقيقها هى مايسميه الباحث بمستوى الطموح (جابر ،١٩٨٢م : ٣٧) ٠

الدراسة التجريبية التى اجرتها كاميليا عبد الفتاح (١٩٦١م) لقياس الاتزان الانفعالى وعلاقته بمستوى الطموح وكان هدف الدراسة هو المقارنة بين الاسوياء وغير الاسوياء (العصابيين) بصفة عامة ومعرفة مدى العلاقة بين مستوى الطموح والاتزان الانفعالى ٠ وكذلك تهدف الدراسة الى تصميم استبيان لمستوى الطموح يغنى عن التجارب والمقاييس المعملية المستخدمة لقياس مستوى الطموح واثبات ضعف قدرتها على التمييز بين الافراد ٠ وقد اجريت الدراسة على عينة مكونة من ٣٠ حالة سوية من طلبة الكليات المختلفة و ٣٠ حالة عصابية من طلبة الكلية المختلفة ايضا والمترددين على العيادة النفسية بكلية التربية بجامعة عين شمس بحيث تم تثبيت العوامل الاخرى للمجموعتين مثل السن والمرحلة الدراسية ونوعية الدراسة والمستوى الاقتصادى، واستخدمت الباحثة فى

دراستها الاستبيان الذى قامت بتصميمه وثلاثة مقاييس معملية وهى الاكونر للمهارة البدنية، ورقة الشطب لكريبلن، واختبار الضرب، كذلك استخدمت مقاييس لقياس الاتزان الانفعالى وهى :- مقياس P.T من اختبار M.M.P. ويتكون من ٤٨ عبارة ومقياس C من اختبار جيلفورد ويتكون من ٦٩ سؤالا.
وقد اسفرت نتائج البحث عن :-

- وجود فرق بين الاسوياء والعصابيين لصالح الاسوياء فى مستوى الطموح المقاس بالاستبيان ..

وكذلك وضحت نتائج الاستبيان ان هناك فرقا بين الاسوياء والعصابيين فى الحكم على اهدافهم لصالح الاسوياء .

- لم تفرق المقاييس المعملية بين المجموعتين فى الحكم على الاهداف وعلى الاداء وكذلك اثبتت عدم الدقة فى مقياس مستوى الطموح .... مما يؤكد قدرة الاستبيان على التفريق بين الافراد.

(كاميليا عبد الفتاح، ١٩٨٤م : ٧١)

- كذلك اجرت كاميليا عبد الفتاح (١٩٨٢م) دراسة عن مستوى الطموح وأثره فى العلاقات الاجتماعية وذلك بهدف الكشف عن بعض الابعاد والارتباطات فيما يتعلق بمستوى الطموح وعلاقة الفرد بالاخر فى نطاق عمل الجماعة وفى نطاق العلاقة الشخصية . وقد اجرت الدراسة على عينة مكونه من ٢١ طالبا وطالبة من الدراسات العليا (١٤ طالبا، ٧ طالبات) ومعظمهم يعملون اصلا فى مكان عمل واحد فيما عدا اربعة ، اثنان منهم خارج القاهرة ولكن طبيعة العمل للمجموعة كلها واحدة والمجموعة متجانسة من حيث نوع المؤهل وتقارب الاقدمية والعمر الذى يتراوح مابين ٣٠ و ٤٠ عاما . وقد استخدمت استبيان مستوى الطموح الذى قامت بتصميمه وهو مكون من ٧٩ سؤالا يقيس سمات معينة تكشف عن مستوى طموح الفرد.

وكذلك استخدمت اختبار القياس الاجتماعى (البيومترى) الذى تم حساب ثباته وصدقه ووجدت ان معامل الارتباط بين قبول عينة البحث ورفضها لبعضهم يساوى + ٥٢ ر٠ ٠

وقد اسفرت نتائج الدراسة عن عدم وجود علاقة خطيه بين مستوى الطموح ومكانة الفرد الاجتماعية فى مجال العمل ولكن تشير البيانات الى ان التطرف فى مستوى الطموح بالارتفاع او الانخفاض يصاحبه انخفاض فى المكانة الاجتماعية للفرد وكذلك وضحت الدراسة انه لاتوجد علاقة بين مستوى الطموح ومكانة الفرد فى مجال العلاقات الخاصة ،ثم ان السمات المرغوبة فى مجال العمل تختلف عن السمات فى مجال العلاقات الاجتماعية الخاصة.(كاميليا عبد الفتاح ،١٩٨٤م : ١٢٧) ٠

- كذلك اجرت كاميليا عبد الفتاح (١٩٨٢م) دراسة عن الفروق بين الجنسين فى مستوى الطموح وذلك عن طريق اجراء مقارنة بين الطلبة والطالبات بالنسبة لسمة مستوى الطموح ولتحقيق هذا الهدف اختارت عينة من مجموعتين من الطلاب والطالبات بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية المجموعة الاولى عددها ٩٤ طالبا والمجموعة الثانية عددها ١٣٢ طالبة تتراوح اعمارهم بين ١٩ ،٣١ سنة ٠ وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية وقد اعتمدت فى دراستها على الاستبيان الذى وضعته لقياس مستوى الطموح للراشدين ٠ واستخدمت اختبار (ت) لمعرفة الفرق بين مستوى طموح الطلبة والطالبات ،ووجدت ان مستوى طموح الطلبة اعلى من مستوى طموح الطالبات (كاميليا عبد الفتاح ،١٩٨٤م : ١٥٥) ٠

- وقد اجرى الشبراوى (١٤٠٢هـ) دراسة تحليلية لمستوى الطموح المهنى لطلاب كلية الزراعة جامعة الملك سعود على عينة طبقية قدرها ١٧٥ طالب يمثلون المستويات الدراسية الاربع بكلية الزراعة جامعة

الملك سعود ، بهدف وضع مقياس مقنن لقياس مستوى طموحهم المهنى ودراسة علاقتة بتسع متغيرات مستقله شخصية وموقفية . هذا وقد تألف مقياس مستوى الطموح المهنى الذى اعتمدت عليه هذه الدراسة من اربع وحدات تمثل الابعاد الفرعية لمستوى الطموح المهنى والتى اوضحت نتائج التحليل الاحصائى صدقها وثباتها ، هذا وطبقا لنتائج التحليل الارتباطى والانحدارى المتعدد المتدرج الصاعد تبين ان المتغيرات البنائية لمقياس الطموح المهنى للطلاب وهى : الطموح الحقيقى قصير المدى ، الطموح المثالى قصير المدى - الطموح الحقيقى طويل المدى ، الطموح المثالى طويل المدى - كانت ذات مساهمة معنوية فى القدرة التنبوًية لمستوى الطموح المهنى للطلاب ، وكانت مسئولة عن تفسير مايزيد عن ٩٩٪ من التباين الكلى للمتغير التابع ، هذا وباستخدام معامل الارتباط البسيط لاختبار علاقة مستوى الطموح المهنى للطلاب بتسع متغيرات مستقلة شخصية وموقفية تبين ان ثلاث منها كانت ذات علاقة معنوية بمستوى طموحات الطلاب المهنية وهى الخلفية العلمية للطالب نوع الاسرة ، نوع السكن ، اما المتغيرات الست المتبقية فلم تكن ذات علاقة معنوية بالطموح المهنى للطلاب وهذه المتغيرات هى : السن ، الحالة الاجتماعية ، درجة الانفتاح على العالم الخارجي ، درجة ريفية الطالب ، متوسط دخل الاسرة ، المستوى التعليمى للاسرة .

- وفى دراسة اجرتها موضى النعيم (١٤٠٤هـ) بهدف تحديد العناصر المؤدية الى الرضا وعدم الرضا لدى معلمات المراحل التعليمية الثلاثة وكذلك التعرف على العلاقة بين الرضا عن العمل ومستوى الطموح لدى المعلمات وعلاقة الرضا عن العمل بعوامل مختلفة منها مدة الخدمة والمؤهل الدراسى والسن ، حيث تكونت عينة الدراسة من ١٥٠ معلمة (٥٠ معلمة) عن كل مرحلة من مراحل التعليم الثلاثة الابتدائى والمتوسط والثانوى . وقد تم الآستعانه بالادوات التالية :-

- المقابلة الشخصية ومراجع مختلفة .
- واستبيان الرضا عن العمل .
- واستبيان مستوى الطموح الذى اعدته كاميليا عبد الفتاح بعد ان تم تعديله بما يتناسب مع البيئة السعودية .

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :-

- اتضح من الدراسة ان معلمات المرحلة الابتدائية اكثر رضا عن العمل من معلمات المرحلة المتوسطة والثانوية ،ومعلمات المرحلة المتوسطة اكثر رضا من معلمات المرحلة الثانوية .
- واتضح من الدراسة ان معلمات المرحلة الابتدائية اكثر طموحا من معلمات المرحلتين المتوسطة والثانوية ،بينما يتشابه مستوى الطموح لدى معلمات المرحلة المتوسطة والثانوية .
- نفت الدراسة وجود علاقة بين الرضا وبين العمر والمؤهل الدراسى ومدة الخدمة .
- لكنها اكدت وجود معامل ارتباط موجب بين الرضا عن العمل وبين مستوى الطموح بالنسبة للعينة الكلية ،حيث وجد ارتباط موجب بين الرضا عن العمل ومستوى الطموح لدى معلمات المرحلة الابتدائية ولم يوجد هذا الارتباط بين معلمات المرحلتين المتوسطة والثانوية .

- واجرى حرويل (١٤٠٥هـ) دراسة مقارنة بين المدينة والقرية للطموحات التعليمية والمهنية لطلاب الصف الثالث ثانوى فى المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية وذلك بهدف معرفة الطموحات التعليمية والمهنية والفرق بين طموحات طلاب المدينة والقرية والمؤثرات المشكلة لتلك الطموحات وكذلك معرفة العلاقة بين كل من مستوى الطموح العام والمستوى الاقتصادى والاجتماعى لاسرة الطالب وطموحاته التعليمية والمهنية . وقد استخدم الباحث استبيان الطموح التعليمى والمهنى (اعداد الباحث ١٤٠٤هـ) ،ومقياس مستوى الطموح (اعداد كاميليا

عبد الفتاح ١٩٧٥م والعيسى ١٩٦٩م) ومقياس المستوى الاقتصادى والاجتماعى (سهير عجلان ،١٩٨٢م) . وقد توصل الباحث الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الطموحات المهنية لطلاب المدينة والطموحات المهنية لطلاب القرية لصالح المجموعة الاولى . وانه لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الطموح التعليمى والمهنى والاقتصادى لطلاب المدينة والقرية وان هناك علاقة بين مستوى الطموح والطموح التعليمى فقط .

- وفى دراسة اجراها فلاته (١٤٠٦هـ) فى المملكة العربية السعودية بهدف معرفة العلاقة بين التحصيل الدراسى وبين الذكاء ومستوى الطموح لدى الطلبة المتفوقين تحصيليا والطلبة الراسبين فى التعليم الصناعى الثانوى . ولتحقيق هذا الهدف طبق فلاته اختبار المصفوفات المتتابعة لقياس الذكاء واستبيان مستوى الطموح الذى اعدته كاميليا عبد الفتاح لقياس مستوى الطموح على عينة مكونة من ١١٠ طالبا من الصف الاول والصف الثانى بكل من المعهد الصناعى النموذجى بجدة والمدرسة المهنية الثانوية بالطائف من بين الطلبة المتفوقين تحصيليا والطلبة الراسبين. وتوصل الباحث الى النتائج الاتية :-

وجود فرق فى الذكاء بين ذوى التحصيل الدراسى العالى وذوى التحصيل الدراسى المنخفض لصالح المجموعة الاولى . وكذلك وجود فروق فى مستوى الطموح بين ذوى التحصيل الدراسى العالى وذوى التحصيل المنخفض فى التعليم الصناعى الثانوى لصالح المجموعة الاولى .

- وقد اجرت هناء ابو شهبة (١٩٨٧م) دراسة عن علاقة مستوى الطموح ببعض المتغيرات الدراسية والاجتماعية لدى طالبات كليات التربية والمتوسطة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية ،وذلك بهدف التعرف على فروق مستوى الطموح بين طالبات كلية التربية العالية وكلية التربية المتوسطة ودراسة علاقة مستوى الطموح بالتحصيل الدراسى والعمر الزمنى والزواج .

وقد استخدمت قائمة ايزنك للشخصية ،من اعداد فخر الاسلام وجابر عبد الحميد ،واستبيان مستوى الطموح اعداد كاميليا عبد الفتاح على عينة تضمنت مائتى طالبة مقسمة الى مائة طالبة فى كل كلية من الكليتين ،جميع طالبات عينة البحث من مستوى اجتماعى وثقافى واقتصادى واحد وذكاءهن متوسط وفوق المتوسط وتتراوح اعمارهن مابين ١٨ الى ٣٠ عام قسمن الى ثلاثة مجموعات عمرية وقسمن ايضا الى ثلاث مجموعات طبقا للتحصيل الدراسى ،مجموعة التحصيل المرتفع والمتوسط والمنخفض .

وقد اسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق فى مستوى الطموح بين بين الطالبات مرتفعات التحصيل والطالبات منخفضات التحصيل بكل من الكليتين لصالح مرتفعات التحصيل .

وكذلك توجد فروق فى مستوى الطموح بين طالبات كلية التربية العالية وطالبات كلية التربية المتوسطة لصالح كلية التربية العالية.

وكذلك توجد فروق بين الطالبات الاكبر عمرا والاصغر عمرا لصالح الاصغر عمرا . وكذلك توجد فروق فى مستوى الطموح بين المتزوجات وغير المتزوجات لصالح غير المتزوجات .

- كما اجرى ابو طالب (١٤٠٩هـ) دراسة مقارنة لمفهوم الذات ومستوى الطموح والتحصيل الدراسى لدى طلاب الصف الثالث (بقسميه العلمى والادبى) بالمرحلة الثانوية بمنطقة صبياء التعليمية .

وذلك بهدف : التعرف على ماذا كانت هناك فروق دالة احصائيا بالنسبة لكل من مفهوم الذات ومستوى الطموح لدى طلاب القسمين (العلمى والادبى بالصف الثالث ثانوى ولصالح من ان وجدت هذه الفروق .

وكذلك التعرف على ماذا كانت هناك فروق دالة احصائيا فى التحصيل الدراسى بين الطلاب المرتفعين والمنخفضين بالنسبة لكل من

مفهوم الذات ومستوى الطموح بقسمى الصف الثالث ثانوى (العلمى والادبى) ولصالح من ان وجدت هذه الفروق.وقد تكونت عينة الدراسة من (١٩٨ طالبا) من طلاب الصف الثالث (علمى ، ادبى) بالمرحلة الثانوية العامة لمنطقة صبياء التعليمية ٠ وقد استخدم الباحث :ـ

١ ـ استبيان مستوى الطموح (حرويل ١٤٠٥هـ) ٠

٢ ـ اختبار مفهوم الذات فى اعمال المجال المدرسى (حسين ١٤٠٣هـ) ٠

٣ ـ مجموع درجات الطالب بالصف الثالث (علمى و ادبى) فى اعمال واختبار الفصل الدراسى الاول لعام ١٤٠٧هـ / ١٤٠٨هـ ٠

ـ وقد توصل الباحث الى النتائج الاتية :ـ

١ ـ عدم وجود فروق دالة احصائيا فى مفهوم الذات بين طلاب القسمين (العلمى والادبى) بالصف الثالث ثانوى ٠

٢ ـ وجود فروق دالة احصائيا فيمستوى الطموح بين طلاب القسمين(العلميو الأدبي) بالصف الثالث ثانوى(عندمستوى دلالة أقل من ١٠ر٠)لصالح طلاب القسم العلمي ٠

٣ ـ وجود فروق دالة احصائيا فى التحصيل الدراسى بين الطلاب المرتفعين والمنخفضين بقسمى الصف الثالث (العلمى والادبى) بالنسبة لكل من مفهوم الذات ومستوى الطموح (عند مستوى دلالة اقل من ١٠ر٠) لصالح الطلاب المرتفعين ٠

==ـهـ====ـهـ==ـهـ=ـهـ=ـهـ=ـهـ

التعليق :-

يلاحظ من الدراسات السابقة عن مستوى الطموح وعلاقته بعوامل مختلفة :-

- ان الدراسات التى اجريت عن مستوى الطموح محدودة جدا .

أغلب الدراسات السابقة عن مستوى الطموح اجريت فى المجال التعليمى وكانت عينة الدراسة طلبةً وطالبات او عاملات بالقطاع التعليمى .

- نفت بعض الدراسات وجود علاقة بين السن والحالة الاجتماعية وغيرها من المتغيرات التى اخذتها الدراسة بعين الاعتبار ومستوى الطموح مثل دراسة الشبراوى، ١٤٠٢هـ ،ودراسة موضى النعيم، ١٤٠٤هـ .

- الدراسات السابقة تناولت دراسة مستوى الطموح وعلاقته ببعض السمات الشخصية - الاجتماعية ولكنها لم توضح بصورة محددة ماذا كانت هناك علاقة بين مستوى الطموح والرضا عن العمل الذى يفترض انه يحمل ملامح سمات الشخصية . ماعدا دراسة واحدة (موضى النعيم ،١٤٠٤هـ) قامت بالربط بين مستوى الطموح والرضا الوظيفى ومع ذلك لم تسفر النتائج عن علاقة محددة بين هذين المتغيرين فى العينة المطبقة عليها الدراسة وبالتالى مازال التساؤل قائم ويتطلب المزيد من الدراسات فى هذا المجال لمعرفة مدى العلاقة بين مستوى الطموح والرضا عن العمل بصورة اكثر تحديد . بحيث تطبق على عينات فى قطاعات وظيفية اخرى .

لذلك تأتى هذه الدراسة للتعرف على المزيد من ملامح العلاقة بين مستوى الطموح والرضا عن العمل فى قطاع وظيفى له اهميته الاجتماعية والانسانية الا وهو مهنة التمريض فى مدن معينة من مناطق المملكة العربية السعودية وهى مدينتى مكة وجدة .

فروض الدراســة :ـ

للاجابة على تساؤلات الدراسة وفى ضوء الدراسات السابقة قامت الباحثة بصياغة الفروض التالية :ـ

١ ـ توجد عوامل محددة للرضا وعدم الرضا عن العمل لدى الممرضات السعوديات.

٢ ـ توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الرضا عن العمل ومستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات .

٣ ـ توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الرضا عن العمل لدى الممرضات السعوديات وكل من :ـ

- ـ مدة الخدمة .
- ـ الحالة الاجتماعية .
- ـ المؤهل الدراسى .
- ـ الراتب الشهرى .

٤ ـ توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وكل من :ـ

- ـ مدة الخدمة .
- ـ الحالة الاجتماعية .
- ـ المؤهل الدراسى .
- ـ الراتب الشهرى .

الفصل الثالث

«إجراءات الدراسة»

١ ـ منهج الدراسة
٢ ـ الدراسة الاستطلاعية
٣ ـ عينة الدراسة الاستطلاعية
٤ ـ أدوات الدراسة
٥ ـ خطوات الدراسة الميدانية
٦ ـ أسلوب المعالجة الاحصائية

(١) منهـــج الدراســـة :-

تم استخدام المنهج المسحى فهو احد المناهج الاساسيــة فــى البحوث الوصفية وهو يعتمد على تجميع البيانات من عينة مختــارة اختيارا دقيقا لتمثيل المجتمع . لذلك يعتبر هذا المنهج اكثر ملاءمة لطبيعة هذه الدراسة التى تعتبر دراسة كشفية وصفية يتم من خلالهــا التعرف على واقع الوضــع الراهن من حيث درجة الاحساس بالرضا الوظيفــى ومستوى الطموح والمتغيرات المؤثرة لدى الممرضات السعوديات .

(٢) الدراسة الاستطلاعيــة :-

أ - اهــداف الدراسة الاستطلاعيــة :-

- اكتساب خبرة تطبيق أحد المقياسين المستخدمين فى الدراسة (استبيــان الرضا الوظيفى الذى اعده العديلى (١٤٠١هـ) و المستخدم فى البيئــة السعودية) وتحديد صعوبات التطبيق ومحاولة تذليلها .
- التعرف على نموذج من العينة التى سيتم عليها تطبيق ادوات الدراسة الحالية والوقوف على ظروفها ،مدى استعدادها وتقبلها لاجراء التطبيق ومواعيد العمل وعدد دوريات العمل وغير ذلك .
- التأكد من مدى ملاءمة مقياس العديلى للرضا الوظيفى لعينة الدراسة الحالية واجراء التعديلات المناسبة بحيث تتناسب مع عينة الدراســة (اذا لزم الامر) .
- حساب صدق وثبات مقياس الرضا الوظيفى .
- اكتساب خبرة تصحيح المقياس المستخدم فى الدراسة الحالية .

ب - عينة الدراسة الاستطلاعية :-

تم اختيار عينة الدراسة الاستطلاعية وعددها ٢٣ ممرضة وهـــو مجموع عدد الممرضات السعوديات العاملات بكل من مستشفى الملك عبد العزيز

ومستشفى الملك فيصل بمكة المكرمة • وقد تم توزيع استبيان العديلي للرضا الوظيفي عليهن بعد اجراء تعديل صياغي بسيط لبعض المفردات المتمثل في تأنيث المذكر وتغير بعض الكلمات التى افترضت الباحثة صعوبة فهمها من قبل الممرضات افراد العينة • انظر ملحق رقم (١) قبل التعديل وملحق رقم (٢) بعد التعديل •

(٣) وصف عينة الدراسة الحالية :-

تم اختيار ٢٣٣ ممرضة من الممرضات السعوديات العاملات بالمستشفيات الحكومية بمدينتى مكة وجدة وهو مجموع الممرضات المتواجدات على رأس العمل عند تطبيق ادوات الدراسة • وبعد تجميع ادوات الدراسة واستبعاد غير المكتمل او المهمل منها اصبح مجموع افراد العينة ٢٠٣ ممرضة موزعات على المستشفيات الحكومية بمدينتى مكة وجدة وعددها١٢ مستشفى،٤ منها فى مدينة مكة المكرمة * و٨ مستشفيات منها فى مدينة جدة • وهذه العينة تشكل ١٩٪ من مجتمع العينة وهن الممرضات السعوديات فى جميع مناطق المملكة العربية السعودية وعددهن ١٠٨٢ ممرضة (حسب اخر احصائيه اصدرتها وزارة الصحة ١٤٠٨هـ) •

والجدول رقم (١) يوضح توزيع افراد العينة على المستشفيات الحكومية بمدينتى مكة وجدة اى عدد الممرضات اللاتى اجبن اجابات متكاملة على ادوات الدراسة وعددهن ٢٠٣ ممرضة •

---

* توجد بمدينة مكة المكرمة ٧ مستشفيات استبعدت كل من مستشفى الملك عبد العزيز بالزاهر ومستشفى الملك فيصل بالششه من العينة لانه طبق فيها الدراسة الاستطلاعية •

جدول رقم (١)

(يوضح توزيع افراد العينة على المستشفيات الحكومية بمدينتى مكة وجدة)

المستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة	عدد الممرضات	المستشفيات الحكومية بمدينة جدة	عدد الممرضات
مستشفى اجياد باجياد .	٩	مستشفى الملك سعود بالمينا	٩
مستشفى النساء والولادة بجرول .	٣٠	مستشفى الملك فهد طريق المدينة	١٣
مستشفى حراء العام بحى العمرة .	١١	مستشفى الولادة والاطفال ،، ،،	٣٥
مستشفى النور التخصصى بحى كدى .	٤٦	مستشفى العزيزية بحى العزيزية	٦
مستشفى ابن سيناء بحدا * .	—	مستشفى الشاطىء بحى الشاطىء	٩
		مستشفى الثغر بمشروع الاميرفواز	٧
		مستشفى العيون بحى الصفا .	١٣
		مستشفى الصحة النفسية بحى المحجر	١٥
المجموع	٩٦		١٠٧

والجدول رقم (٢) (٣) (٤) (٥) توضح وصف افراد العينة من حيث العمر والدخل وسنوات الخدمة والحالة الاجتماعية .

جدول رقم (٢)

يوضح توزيع افراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة ٪
١٨ الى ٢٥ .	١٣٧ ممرضة	٥ر٦٧٪
٢٦ الى ٣٥ .	٥٦ ممرضة	٦ر٢٧٪
٣٦ الى ٤٥ .	٩ ممرضات	٤ر٤ ٪
٤٦ الى ٥٥ .	١ ممرضة	٥ر٠ ٪
٥٦ الى ٦٥ .	—	—
٦٦ فمافوق .	—	—
المجموع .	٢٠٣ ممرضة	١٠٠ ٪

يلاحظ من الجدول السابق ان غالبية الممرضات تقع اعمارهن فى الفئة من ١٨ الى ٢٥ اى ان غالبية الممرضات صغيرات السن .

---

* لاتوجد فى مستشفى ابن سينا بحدا اى ممرضه سعودية لذا استبعدت ايضا من عينة الدراسة

الجدول رقم (٣)

(يوضح توزيع افراد العينة حسب الدخل)

الدخل	العدد	النسبة
اقل من ١٠٠٠ ريال سعودى	٤ ممرضات	٢ ٪
من ١٠٠١ الى ٣٠٠٠ ريال سعودى	٦٠ ممرضة	٦ر٢٩٪
من ٣٠٠١ الى ٦٠٠٠ ريال سعودى	١٣٣ ممرضة	٥ر٦٥٪
من ٦٠٠١ الى ٩٠٠٠ ريال سعودى	٦ ممرضات	٣ ٪
من ٩٠٠١ الى ١٢٠٠٠ ريال سعودى	—	—
اكثر من ١٢٠٠٠ ريال سعودى	—	—
المجموع	٢٠٣ ممرضة	١٠٠٪

يلاحظ من الجدول السابق ان اكبر نسبة من الممرضات يقع دخلهن فى الفئه من ٣٠٠١ الى ٦٠٠٠ ريال سعودى وهو يقارب الى حدما متوسط الدخل للموظفين الحكوميين بالمملكة العربية السعودية •

الجدول رقم (٤)

(يوضح توزيع افراد العينة حسب سنوات العمل بالمهنة)

سنوات العمل	العدد	النسبة
اقل من سنه واحده	٢٧ ممرضة	٣ر١٣٪
من سنه الى خمس سنوات	١٣٩ ممرضة	٤ر٦٨٪
من ست الى عشر سنوات	١٤ ممرضة	٩ر٦٪
من احدى عشرة الى خمس عشرة سنه	١٣ ممرضة	٤ر٦٪
اكثر من خمس عشرة سنه	١٠ ممرضات	٩ر٤٪
المجموع	٢٠٣ ممرضة	١٠٠٪

يلاحظ من الجدول السابق ان اكبر نسبة من الممرضات تقع سنوات عملهن فى الفئة من سنه الى خمس سنوات اى سنوات خبرة متوسطة •

الجدول رقم (٥)

(يوضح توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية)

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة
متزوجة	١١٤	٢ر٥٦٪
غير متزوجة	٨٩	٨ر٤٣ ٪
المجموع	٢٠٣ ممرضة	١٠٠ ٪

يلاحظ من الجدول السابق ان اكثر أفراد العينة من الممرضات السعوديات متزوجات •

(٤) ادوات الدراسة :-

أولا :- استبيان الرضا الوظيفى :-

أ- تم الاستعانة بمقياس الرضا الوظيفي ترجمة و اعداد العديلي (١٤٠١هـ) والذى يتكون من ٦٤ سؤالا ٣٢ منها تتعلق بأسئلة الرضا الداخلي وال ٣٢ الأخرى تتعلق بالرضا الخارجي كل سؤال يجاب عليه بواحد من خمس اختيارات (راضية جدا ، راضية ، لا ادرى ، غير راضية ، غير راضية اطلاقا) • ومقياس العديلي مأخوذ من استبيان منسوتا (.M.S.Q) وقد تم تعديله ليتناسب مع بيئة العمل فى المملكة العربية السعودية • وتتعلق اسئلة المقياس بمايلى :-

الاستفادة من القدرة فى الانجاز ، التقدم ، الترقى ، السلطة ، انظمة واجراءات المنظمة وتطبيقاتها ، المكافأة (الراتب) ، زملاء العمل ، الابداع والابتكار ، الاستقلال ، القيم الروحية ، الاتزان ، المسئولية ، الضمان ، الخدمات الاجتماعية ، المكانة الاجتماعية ، العلاقات الانسانية الاشراف ، منوعات ، ظروف العمل • (العديلى ، ١٤٠١هـ : ٦٣) •

ولم يوضح العديلى معاملى صدق وثبات مقياس الرضا الوظيفى •

ب - صدق وثبات المقياس فى البيئة السعودية :-

بعد اجراء الدراسة الاستطلاعية (التى سبق وصفها) تم حساب الصدق والثبات للتأكد من مدى صلاحية المقياس للتطبيق على الممرضات السعوديات •

قامت الباحثة بحساب الصدق عن طريق الاتساق الداخلى وحساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية •

١ - الصدق :-

الاتساق الداخلى / قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين الفقرة والمجموع لكل بعد من الابعاد التى يتكون منها المقياس.

البعد الذى يمثل الرضا الخارجي والبعد الذى يمثل الرضا الداخلى وقد قامت الباحثة فيما بعد باستبعاد العبارات التى لم ترتبط ارتباطات دالة احصائيا لمجموع كل بعد وكان عدد العبارات المستبعدة ٨ عبارات من البعد الخارجي وهى العبارات (١٠،٣٥،٤١،٤٢،٤٥،٤٦،٥٧،٥٨) و٥ عبارات من البعد الداخلى هى العبارات (١٦،٢٣،٤٠،٥٢،٦٠) انظر الملحق رقم (٢) والملحق رقم (٣) كما يوضح الجدول رقم (٦) معامل ارتباط كل فقرة بالمجموع داخل البعد •

جدول رقم (٦)

(يوضح معامل ارتباط كل فقره بالمجموع داخل البعد)

البعد الخارجي		البعد الداخلى	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
٢	٠ر٧١ **	١	٠ر٥١ *
٤	٠ر٦٤ **	٣	٠ر٤٦ *
٦	٠ر٦١ **	٥	٠ر٦٤ **
٨	٠ر٦٣ **	٧	٠ر٧٣ **
١٢	٠ر٤٤ *	٩	٠ر٥٧ **
١٤	٠ر٥٢ **	١٠	٠ر٧٩ **
١٥	٠ر٧٦ **	١٢	٠ر٥٩ **
١٧	٠ر٨٢ **	١٣	٠ر٤٧ *
٢٤	٠ر٥١ *	١٦	٠ر٧١ **
٢٦	٠ر٨٩ **	١٨	٠ر٨٠ **
٢٨	٠ر٧٤ **	١٩	٠ر٧٤ **
٢٩	٠ر٧٣ **	٢٠	٠ر٦٨ **
٣٠	٠ر٦٥ **	٢١	٠ر٦٠ **
٣٢	٠ر٥٠ *	٢٢	٠ر٤٩ *
٣٣	٠ر٧٧ **	٢٣	٠ر٥٢ **
٣٥	٠ر٦٨ **	٢٥	٠ر٥٧ **
٣٦	٠ر٩٢ **	٢٧	٠ر٧١ **
٤٠	٠ر٦٩ **	٣١	٠ر٥٦ **
٤٢	٠ر٧٧ **	٣٤	٠ر٥٨ **
٤٤	٠ر٧٩ **	٣٧	٠ر٦٦ **
٤٦	٠ر٤٢ *	٣٨	٠ر٧٠ **
٤٧	٠ر٦٣ **	٣٩	٠ر٦٨ **
٤٨	٠ر٤٩ *	٤١	٠ر٥٥ **
٥١	٠ر٥٣ **	٤٣	٠ر٥٨ **
		٤٥	٠ر٦٤ **
		٤٩	٠ر٥٦ **
		٥٠	٠ر٨٣ **

* دالة احصائيا عند ٥٠ر٠

** دالة احصائيا عند ١٠ر٠

وكذلك فان معامل ارتباط البعد الخارجي بالمجموع الكلي ٩٧ر٠
ومعامل ارتباط البعد الداخلي بالمجموع الكلي ٩٨ر٠

٢ - حساب ثبات المقياس :-

قامت الباحثة بحساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية حيث تم حساب معامل الارتباط بين المفردات الفردية والزوجية وذلك بعد استبعاد العبارات التي لم تظهر درجة دالة من الصدق (والتي تم ذكرها سابقا) .

وكان معامل الارتباط = ٩٥ر٠ وهو يمثل ثبات نصف المقياس، وبعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان وبراون اصبح قيمة معامل ثبات المقياس كله = ٩٧ر٠

$$\frac{2 \times \bar{ر}}{1 + \bar{ر}} = \frac{1.9}{1.95} = 0.97$$ (البهي ، ١٩٧٩م:٥٢٣)

وهو معامل ثبات عالي جدا يشكل باعثا قويا للاطمئنان الى استخدام المقياس .

ثانيا / استبيان مستوى الطموح :-

تم استخدام استبيان مستوى الطموح من اعداد حرويل (١٤٠٥هـ)والمكون من ٥٠ فقرة وكل فقرة في الاستبيان عباره عن سؤال يجاب عليه بنعم أو لا .

ثبات وصدق استبيان مستوى الطموح :-

أ - الصدق :-

اعتمد حرويل في اعداد استبيانه لمستوى الطموح على كل من مقياس مستوى الطموح من اعداد كاميليا عبد الفتاح (١٩٦١م) والذي يتكون من

٧٩ فقرة . والذى قنن على البيئة المصرية . ومقياس العيسى (١٩٦٩م) والمتكون من ٢٨ فقرة الذى قنن على البيئة العراقية ،حيث قام الباحث بمقارنة عبارات المقياسين لادراك اوجه الشبه والاختلاف من حيث الابعاد التى يقيسها كل منهما وصياغة هذه العبارات ثم قام باخذ العبارات المشتركة بين المقياسين والعبارات التى يتفرد بها كل مقياس عن الاخر (فيما عدا العبارات غير المفهومة منها) .

وبعد عرض الاستبيان فى الصورة النهائية على ثلاثين محكما من اعضاء هيئة التدريس باقسام علم النفس والمناهج والتربية بجامعة أم القرى لمعرفة مدى صدقه وملاءمته للبيئة السعودية جاءت نسبة اتفاق المحكمين (٩١ر٠)

ب ـ الثبات :ـ

تم حساب ثبات مقياس حرويل (١٤٠٥هـ) بطريقتين :ـ

ـ عن طريق اعادة التطبيق حيث كان معامل الاستقرار = ٦٠ر٠

ـ عن طريق حساب معامل الفا كرونباخ حيث كان المعامل = ٥٧ر٠

وقد اعتمدت الباحثة على هذا الاستبيان دون اجراء اى تعديل نظرا لانه طبق على البيئة السعودية واثبت ملاءمته من خلال معامل ثباته وصدقه .

(٥) خطوات الدراسة الميدانية :ـ

لاختيار عينة الدراسة قامت الباحثة بالاتصال بمديريتى الشئون الصحية فى مدينة مكة المكرمة ومدينة جدة للتعرف على عدد المستشفيات الحكومية فى تلك المدينتين فى الوقت الحالى والتى تبلغ عددها ١٥ مستشفى حكومية منها ٧ مستشفيات فى مدينة مكة (طبق فى اثنين منها الدراسة الاستطلاعية وهما مستشفى الملك عبد العزيز بالزاهر ـ ومستشفى

الملك فيصل بالششه فأستبعدت من عينة الدراسة كذلك استبعدت مستشفى ابن سينا بحدا من عينة الدراسة نظرا لانه لايوجد بها اى ممرضة سعودية لذلك فقد اصبح عدد المستشفيات الحكومية التى طبق عليها الدراسة فى مدينة مكة المكرمة ٤ مستشفيات - اما فى مدينة جدة فتوجد بها ٨ مستشفيات حكومية اى ان مجموع المستشفيات التى طبق فيها الدراسة الميدانية ١٢ مستشفى فى مدينتى مكة وجدة ، انظر الجدول رقم (١). ثم انه لم يتوفر لدى كل من المديريتين احصائية رسمية بعدد الممرضات السعوديات المتواجدات على رآس العمل (حاليا) نظرا لظروف (نقل بعض الممرضات السعوديات الى المراكز الصحية وظروف الاستقالات والابتعاث الداخلى لبعض الممرضات السعوديات للدراسة بكلية العلوم الطبية بجامعة الملك عبد العزيز ،وظروف الاجازات الاستثنائية) .

لذلك اضطرت الباحثة للقيام بزيارة اولى لتلك المستشفيات جميعها حاملة خطاب توجيه من كلا المديريتين كل على حدى للتعرف على عدد الممرضات السعوديات المتواجدات على رأس العمل عند تطبيق ادوات الدراسة فبلغ مجموع الممرضات العاملات بمستشفيات مدينتى مكة المكرمة وجدة والمتواجدات على رأس العمل عند تطبيق ادوات الدراسة ٢٣٣ ممرضة منهن ١٢٧ ممرضة سعودية بالمستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة و ١٠٦ ممرضة سعودية فى المستشفيات الحكومية بمدينة جدة .

فاعتبرت الباحثة ان مجموع الممرضات العاملات فى المستشفيات الحكومية بمدينتى مكة المكرمة وجدة والمتواجدات على رأس العمل عينة للدراسة الحالية وعددهن ٢٣٣ ممرضة .

وقامت بتوزيع ٢٣٣ استمارة لمقياس الرضا الوظيفى و ٢٣٣ استمارة لمقياس مستوى الطموح فى وقت واحد واستغرق تطبيق الدراسة الميدانية مايقارب الشهر من ١٤١٠/٢/١هـ الى ١٤١٠/٢/٢٩هـ .

هذا وقد اختارت الباحثة مدينتى مكة المكرمة وجدة للتطبيق فى مستشفياتها الحكومية لانها واحدة من مواطنات مدينة مكة المكرمة وهذا الاختيار قائم على الاعتقاد بانه يساعد على توفير الوقت والجهد الذى له اهميته على سير الدراسة .

(٦) اسلوب المعالجة الاحصائية :-

استخدمت الباحثة الوسائل الاحصائية الاتية لعرض وتحليل نتائج الدراسة :-

- بالنسبة للفرض الاول تم استخدام النسب المئوية .
- بالنسبة للفرض الثانى تم استخدام معامل ارتباط بيرسون .
- بالنسبة للفرض الثالث والرابع تم استخدام معامل ارتباط الرتب لسبيرمان .

الفصل الرابع

" نتائج الدراسة وتفسيرها "

"" نتائج الدراسة وتفسيرها ""

الفرض الأول :

توجد عوامل محددة للرضا وعدم الرضا عن العمل لدى الممرضات السعوديات. للتحقق من هذا الفرض تم استخدام النسب المئوية وذلك بعد استخدام تصنيف العديلى لمفردات استبيان الرضا الوظيفي (التى صنفها فى ٩ عوامل) وكان الهدف من هذا التصنيف هو خفض مجموع أرقام الاسئلة . وهذا التصنيف لايتبع لتصنيف هرزبيرج لعوامل الرضا الوظيفى الذى صنفها الى عوامل خارجية (وقائية) وعوامل داخلية وانما هو خليط من العوامل الخارجية والداخلية . وهذه العوامل هى :-

- النمو النفسي والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة في العمل .
- الراتب والضمانات .
- المسئولية والاعتراف ،والتقدير ،والعلاقات مع الزملاء والمرؤوسين .
- الطرق المتبعة في الاشراف .
- فرص التقدم والترقي الوظيفي.
- ظروف العمل وبيئته المادية (اضاءة ، تكييف ،وأثاث).
- متطلبات العمل (ساعات العمل ، المرونة ، .... الخ).
- الحالة الاجتماعية (السمعة ، المكانة الاجتماعية) .
- أنظمة واجراءات الادارة والاعتراف الشخصي .

(العديلي، ١٤٠١هـ ، ٨٧).

وكذلك قامت الباحثة بتخفيض عدد خانات الاختيارات من خمس اختيارات الى ثلاث اختيارات ، وذلك بضم خانتي غير راضية اطلاقا . وغير راضية الى خانة واحدة وتجميع تكرار الخانتين فيها وحساب النسبة المئوية لها .

وكذلك ضم خانة راضية جدا الى خانة راضية وتجميع تكرار الخانتين فيها وحساب النسبة المئوية لها . وترك خانة لا أدري كما هي .وذلك بهدف سهولة الحساب والتفسير والتحليل لنتائج الفرض ، اضافة الى تقارب الأجابة للخيارين حيث لاتعطي فارقا كبيرا للخيار الواحد .

وفيما يلى استعراض لتلك العوامل :

(١) النمو النفسي والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة في العمل :

هذا العامل يشمل (١٥) مفردة من مفردات الاستبيان التي تتعلق بالنمو النفسي ،ومفردات هذا العامل تبرز مدى الفرصة التي يتيحها العمل لتنمية الطرق الفردية ، الافكار واتخاذ القرارات في كيفية تحمل المسئوليات . فمن مصلحة العمل ومصلحة العامل تشجيع مثل هذه الأمور لديه . والجدول رقم (٧) يوضح عدد الافراد ذوى الرضا المرتفع والمنخفض والمتوسط (المحايد) لكل مفردة من مفردات هذا العامل والنسبة المئويه لهم .. مرتبه من الاغلى الى الادنى بالنسبة للنسب المئوية للرضا المرتفع .

جـــــدول رقم (٧)

١-النمو النفسي والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة في العمـــــــــــل

رقم الفقرة	الفقـــــــــــــرات	الرضا المنخفض		الرضا المرتفع		الرضا المتوسط (المحايـــد)	
		التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
٣٧	الفرصة المتاحة لي للقيام بعمل يجعلني اشعر بالرضى عن نفسي كشخـــــص .	٣٨	٧ر١٨	١٤٦	٩ر٧١	١٩	٤ر٩
٥	الفرص المتاحة لي للقيام بعمل متكامــــــل .	٤٩	١ر٢٤	١٢٠	١ر٥٩	٣٤	٨ر١٦
٣٩	الفرص المتاحة لي لاداء افضل ما استطيع في كل وقـــت .	٦١	١ر٣٠	١١٥	٧ر٥٦	٢٧	٣ر١٣
٢٠	الفرص المتاحة لى لتعلم ومعرفة اشياء جديدة في مجال عملـــي .	٧٠	٥ر٣٤	١١٣	٧ر٥٥	٢٠	٨ر٩
٣٨	الفرصة المتاحة لى لمحاولة اداء العمل بطرقي الخاصـــــة .	٦١	١ر٣٠	١١٠	٢ر٥٤	٣٢	٨ر١٥
٢٢	الفرصة المتاحة لى لكي ابدو مهمة في أعين الآخـــريـــــن .	٤٦	٧ر٢٢	١٠٧	٧ر٥٢	٥٠	٦ر٢٤
١٩	فرص التدريب واكتساب الخبرات في العمل والتى تساعد على نضجي وظيفيا .	٦١	٣٠	١٠٣	٨ر٥٠	٣٩	٢ر١٩
٤٣	الفرصة المتاحة لي لأن أكون مسئولة عن عمل الآخريـــــن .	٥٧	١ر٢٨	٩٦	٣ر٤٧	٥٠	٦ر٢٤
٧	الفرصة المتاحة لي لأن أكون مسئولة عن تخطيط وتنظيم عملـــي .	٦١	١ر٣٠	٩٥	٨ر٤٦	٤٧	١ر٢٣
٥٠	الفرص المتاحة لي لاكتشاف وتطويروسائل جديدة وجيدة لأداء عملي .	٧٠	٥ر٣٤	٩٣	٨ر٤٥	٤٠	٧ر١٩
٣٧	الحرية المتاحة لي لابداء رأي الخاص .	٧٧	٩ر٣٧	٨٨	٤ر٤٣	٣٨	٧ر١٨
٤٩	الفرص المتاحة لي لتجربة وتطبيق افكاري الخاصة .	٨٠	٤ر٣٩	٨٦	٤ر٤٢	٣٧	٢ر١٨
١٠	الفرص المتاحة لي لتنمية مهاراتي وقدراتي الخاصة .	٨١	٩ر٣٩	٨٤	٤ر٤١	٣٨	٧ر١٨
١١	الامكانيات المتاحة لي لأن أكون مسئولة عن عمل الآخريـــن .	٦٤	٥ر٣١	٨١	٠ر٣٩	٥٨	٦ر٢٨
١٦	الفرصة المتاحة لي لتجربة وتطبيق أفكاري الخاصـــة .	٨٩	٨ر٤٣	٧٠	٥ر٣٤	٤٤	٧ر٢١

(٢) الضمان والراتـــب :

يحتوى هذا العامل على ٦ فقرات وهي المتعلقة بحاجـــات الشخص وضمانات المستقبل والراتب الشهري وكمية العمل المـــؤدى والجدول رقم (٨) يوضح عدد الممرضات ذوات الرضا المرتفع والنسبة المئوية لهن .

وكذلك بالنسبة للرضا المنخفض والمتوسط (المحايد) مرتبة من الأعلى للأدني بالنسبة للنسب المئوية للرضا المرتفع .

جـــدول رقم (٨)

٢ -الضمـــــان والراتـــــب

رقم الفقرة	الفقـــــــــــرات	الرضا المنخفض		الرضا المرتفع		الرضا المتوسط (المحايـــد)	
		التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
٢٤	دور عملي في تأميـــن مستقبلـــي .	٢٤	٨ر١١	١٥٠	٩ر٧٣	٢٩	٣ر١٤
٤١	الطريقة التى اكسب بها الثقة الكاملة بالعمل الذي أؤديـــه .	٣٥	٢ر١٧	١٤٥	٥ر٧١	٢٣	٣ر١١
٣٢	الراتب الذي اتقاضاه وكمية العمل الــــذي أؤديـــه .	٥٥	١ر٢٧	١٤١	٥ر٦٩	٧	٤ر٣
٤٠	الطريقة المتاحة لى في وظيفتي للعمل على استقراري وظيفيـــا .	٤٦	٧ر٢٢	١١٧	٦ر٥٧	٤٠	٧ر١٩
٣٤	تلبية العمل لحاجاتـــي الشخصيـــة .	٥٩	٢٩	٩٩	٨ر٤٨	٤٥	٢ر٢٢
٣٣	كيفية تنظيم واستقرار عملـي في المستقبـــل .	٣٢	٨ر١٥	٩٢	٣ر٤٥	٧٩	٩ر٣٨

(٣) المسئولية والاعتراف والتقدير والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين :

هذا العامل يحتوى على ٥ فقرات تتعلق بمسئولية العمل، والاعتراف من الزميلات والزملاء والعلاقات الاجتماعية مع الزملاء والمرءوسين في بيئة العمل والجدول رقم (٩) يوضح عدد الممرضات ذوات الرضا المرتفع والنسبة المئوية لهن وكذلك بالنسبة للرضا المنخفض المتوسط و(المحايد) مرتبة من الأعلى الى الأدنى بالنسبة للنسب المئوية للرضا المرتفع .

جدول رقم (٩)

٢- المسئولية والاعتراف والعلاقة مع الزملاء ومع المرءوسين

رقم الفقرة	الفقرات	الرضا المنخفض		الرضا المرتفع		الرضا المتوسط (المحايد)	
		التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
٢١	الاحساس بانجازاتي في العمل .	٢٠	٨ر٩	١٦٥	٣ر٨١	١٨	٩ر٨
٢٧	مسئولية عملي .	١٥	٤ر٧	١٥٩	٣ر٧٨	٢٩	٣ر١٤
٢٣	طريقتي في التعريف عن ادائي في العمل .	١٧	٤ر٨	١٤٧	٤ر٧٢	٣٩	٢ر١٩
٢٥	الابداع في عملي .	٢٠	٨ر٩	١٣٨	٦٨	٤٥	٢ر٢٢
٦	علاقات العمل التي تربطني بالعاملات اللاتي اشرف عليهن .	٢١	٣ر١٠	١٣٤	١ر٦٦	٤٨	٦ر٢٣

(٤) الطرق المتبعة في الاشراف :

يشتمل هذا العامل على ١٠ فقرات متعلقة بطرق الاشراف والادارة المتبعة وكيفية العلاقات الانسانية بين العاملين والمشرفين عليهم ، هذا العامل يوضح مدى فعالية المشرف في تحديد وتعيين المسئوليات للموظفين وتوفير علاقات ايجابية بين المدير والموظفين وتحديد أنظمة واجراءات المؤسسة وتطبيقاتها (العديلي ، ١٤٠١هـ) .

والجدول رقم (١٠) يوضح عدد الممرضات ذوات الرضا المرتفع والنسبة المئوية لهن وكذلك ذوات الرضا المنخفض وذوات الرضا المتوسط (المحايد) مرتبة من الاعلى الى الأدنى بالنسبة للنسب المئوية للرضا المرتفع .

جـــــدول رقـم (١٠)

٤ – الطـرق المتبعـــة فـــي الاشـراف

رقم الفقرة	الفقـــــــــرات	الرضا المنخفض: التكرار	الرضا المنخفض: النسبة المئوية	الرضا المرتفع: التكرار	الرضا المرتفع: النسبة المئوية	الرضا المتوسط (المحايـد): التكرار	الرضا المتوسط (المحايـد): النسبة المئوية
١٧	مدى كفاءة مديري في اتخاذ القـــرارات .	٤٨	٢٣ر٦	٦٩	٣٤	٨٦	٤٢ر٤
٣٦	طريقة المدير في تقديم المساعدة لحل المشاكل المعبـــة .	٥٣	٢٦ر١	٦٨	٣٣ر٥	٨٢	٤٠ر٤
٢٨	العلاقة الشخصية بين مديري وبين الموظفيـــــن .	٤٤	٢١ر٧	٦٧	٣٣	٩٢	٤٥ر٣
٣٠	الطريقة التي يتبعها المدير في تمرين وتدريب الموظفيـــن .	٥٠	٢٤ر٦	٦٧	٣٣	٨٦	٤٢ر٤
٢٦	الطريقة التي تتعامل بهـــا ادارة المستشفى التى اعمل بها مع موظفيها .	٧٧	٣٧ر٩	٦٤	٣١ر٦	٦٢	٣٠ر٥
٣٥	انظمة الادارة وتدريباتها للموظفين .	٨٤	٤١ر٤	٥٩	٢٩ر١	٦٠	٢٩ر٥
٤	الاسلوب الذي نفهم به انا و المدير بعضنا البعض .	٤١	٢٠ر٢	٥٧	٢٨ر١	١٠٥	٥١ر٧
١٥	الطريقة التي يتبعهـــا المدير لحل مشاكل الموظفين	٨٥	٤١ر٩	٥٥	٢٧ر١	٦٣	٣١
٤٢	الاجراءات التنظيمية التي تتخذها الادارة للتدريب .	٨٥	٤١ر٩	٥٤	٢٦ر٦	٦٤	٣١ر٥
٤٤	الطريقة التي يتبعها المدير في تمرين وتدريب الموظفيـــن .	٦٢	٣٠ر٥	٥١	٢٥ر٢	٩٠	٤٤ر٣

(٥) فرص التقدم والترقي الوظيفـــي :

ويحتوى هذا العامل على(٤) فقرات متعلقة بالتقدم والتطور الوظيفـي .

والجدول رقم (١١) يوضح عدد المرضات ذوات الرضا المرتفع والنسبة المئوية لهـــن وكذلك ذوات الرضا المنخفض وذوات الرضا المتوسط(المحايد) مرتبة من الأعلى الى الأدنـــــى بالنسبة للنسب المئوية للرضا المرتفع .

جـــدول رقم (١١)

فرص التقـــدم والترقـــي الوظيفـــــي

رقم الفقرة	الفقـــــــــرات	الرضا المنخفض: التكرار	الرضا المنخفض: النسبة المئوية	الرضا المرتفع: التكرار	الرضا المرتفع: النسبة المئوية	الرضا المتوسط (المحايـد): التكرار	الرضا المتوسط (المحايـد): النسبة المئوية
٤٥	شعوري تجاه تقدمي وترقيتي في وظيفتـــــــي .	٤٢	٢٠ر٧	١٢٠	٥٩ر١	٤١	٢٠ر٢
١٨	الفرص المتاحة لي للتقدم في عملـــــــي .	٧٢	٣٥ر٥	١٠٦	٥٢ر٢	٢٥	١٢ر٣
٢٩	الترقيـــات المتاحـة لـــي فـــي عملـــــي .	٤٤	٢١ر٧	١٠٥	٥١ر٧	٥٤	٢٦ر٦
٩	الفرص المتاحـة لـــي لكي أترقى في عملـــــي .	٦٦	٣٢ر٥	٩٣	٤٥ر٨	٤٤	٢١ر٧

(٦) ظروف العمـــــل :

ويحتوى على فقرة واحدة تتعلق بجودة اجواء العمل وظروفه المادية من حيث الاضـــاءة والتهوية وغير ذلك.

والجدول رقم (١٢) يوضح عدد الممرضات ذوات الرضا المرتفع والنسبة المئوية لهن. وكذلك ذوات الرضا المنخفض والرضا المتوسط(المحايد) مرتبة من الاعلى الى الادنى بالنسبة للنسب المئويـة للرضا المرتفع .

جـــدول رقـم (١٢)
٦ – ظـــروف العمـــل

رقم الفقرة	الفقـــــــــــرات	الرضا المنخفض التكرار	الرضا المنخفض النسبة المئوية	الرضا المرتفع التكرار	الرضا المرتفع النسبة المئوية	الرضا المتوسط (المحايد) التكرار	الرضا المتوسط (المحايد) النسبة المئوية
٨	الظروف البيئيـة للعمـل (الحرارة – الاضاءة – التهوية – .... الخ) .	٣٩	١٩ر٢	١٥٥	٧٦ر٤	٩	٤ر٤

(٧) متطلبـات العمـل :

ويشتمل هذا العامل على فقرتين تتعلق بمدي مايوفره العمـل من وقـت لاداء بعض الممارسات الحياتية وكذلك اسلوب العمل فـي الايقاف وطى القيد.

والجدول رقم (١٣) يوضـح عـدد الممرضـات ذوات الرضا المرتفع و النسبة المئوية لهن وكذلك ذوات الرضا المنخفـض والرضا المتوسط (المحايد) مرتبة من الاعلى الى الأدني بالنسبة للنسب المئوية للرضا المرتفع .

جـــدول رقم (١٣)
٧ – متطلـبـات العمـل

رقم الفقرة	الفقـــــــــــرات	الرضا المنخفض التكرار	الرضا المنخفض النسبة المئوية	الرضا المرتفع التكرار	الرضا المرتفع النسبة المئوية	الرضا المتوسط (المحايد) التكرار	الرضا المتوسط (المحايد) النسبة المئوية
٥١	مقدار الوقت الذي تخصصه لـي وظيفتـي للتواجد مع أسرتـي .	٥٧	٢٨ر١	١٣١	٦٤ر٥	١٥	٧ر٤
٤٧	اسلوب الايقـاف أو النقـل فـي وظيفتـي .	١٠٥	٥١ر٧	٣٥	١٧ر٣	٦٣	٣١

(٨) الحالـة الاجتماعيـة :

ويحتوى هذا العامل على فقرة واحدة تتعلق بمدى ما يتيحـة مجال العمل للتواجد حول شخصيات مهمة في المجتمع .

والجدول رقم (١٤) يوضـح عـدد الممرضـات ذوات

الرضا المرتفع والنسبة المئوية لهن وكذلك ذوات الرضا المنخفض وذوات الرضا المتوسط (المحايد) مرتبه من الأعلى الى الأدني بالنسبة للنسب المئوية للرضا المرتفع .

جدول رقم (١٤)

٨ ـ الحالة الاجتماعية

رقم الفقرة	الفقرات	الرضا المنخفض		الرضا المرتفع		الرضا المتوسط (المحايد)	
		التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
٤٨	الفرص المتاحة لي في عملي لكي أكون حول شخصيات مهمة .	٥٠	٦ر٢٤	٨٥	٩ر٤١	٦٨	٥ر٣٣

(٩) انظمة واجراءات الادارة والاعتراف الشخصي :

ويحتوى هذا العامل على (٣) فقرات متعلقة بانظمة العمل واجراءاته وكيفية تنفيذها ومشاعر الموظفين تجاه الاعتراف الشخصي .

والجدول رقم (١٥) يوضح عدد الممرضات ذوات الرضا المرتفع والنسبة المئوية لهن وكذلك ذوات الرضا المنخفض وذوات الرضا المتوسط (المحايد) مرتبة من الأعلى الى الأدني بالنسبة للنسب المئوية للرضا المرتفع .

جدول رقم (١٥)

٩ ـ أنظمة واجراءات الادارة والاعتراف الشخصي

رقم الفقرة	الفقرات	الرضا المنخفض		الرضا المرتفع		الرضا المتوسط (المحايد)	
		التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
١٤	الطريقة التي يتم بها اخبار الموظفين عن تعليمات الادارة .	٤٠	٧ر١٩	٩٩	٨ر٤٨	٦٤	٥ر٣١
٣	الاسلوب الذي يعبرون به لى عندما أقوم بعمل جيد .	٥٦	٦ر٢٧	٩٧	٨ر٤٧	٥٠	٦ر٢٤
٢	أنظمة المستشفي والطرق المتبعة في تطبيقها .	٩٥	٨ر٤٦	٧٤	٥ر٣٦	٣٤	٧ر١٦

العوامل المحدده للرضا وعدم الرضا الوظيفى :ـ

ولحساب العوامل المحددة للرضا المرتفع والعوامل المحددة للرضا المنخفض والعوامل المحددة للرضا المتوسط (المحايد) تم حساب النسبة المئوية لمتوسط تكرار فقرات كل عامل (متوسط النسب) .

وذلك لمعرفة النسبة المئوية لكل عامل بالنسبة للرضا المرتفع والرضا المنخفض والرضا المحايد .

فيمايلي عرض للنسبة المئوية للرضا المرتفع والرضا المنخفض والرضا المتوسط (المحايد) بالنسبة لكل عامل مرتبة ترتيبا تسلسليا حسب الرضا المرتفع .

(١) ظروف العمل :

الرضا المنخفض	الرضا المرتفع	الرضا المتوسط (المحايد)
٢ر١٩ ٪	٤ر٧٦ ٪	٤ر٤٪

(٢) المسئولية ، الاعتراف والتقدير والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين :

الرضا المنخفض	الرضا المرتفع	الرضا المتوسط (المحايد)
١ر٩ ٪	٣٠ر٧٣ ٪	٦ر١٧ ٪

(٣) الضمان والراتب :

الرضا المنخفض	الرضا المرتفع	الرضا المتوسط (المحايد)
٦ر٢٠ ٪	٠٨ر٦١٪	٣ر١٨ ٪

(٤) فرص التقدم والترقي الوظيفي :

الرضا المنخفض	الرضا المرتفع	الرضا المتوسط (المحايد)
٦ر٢٧٪	٢ر٥٢٪	٢ر٢٠ ٪

(٥) النمو النفسي والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة في العمل :

الرضا المنخفض	الرضا المرتفع	الرضا المتوسط (المحايد)
٧ر٣١٪	٥ر٤٩٪	٨ر١٨٪

(٦) انظمة واجراءات الادارة والاعتراف الشخصي :

الرضا المنخفض	الرضا المرتفع	الرضا المتوسط (المحايد)
٤ر٣١٪	٣ر٤٤٪	٣ر٢٤٪

(٧) الحالة الاجتماعية :

الرضا المنخفض	الرضا المرتفع	الرضا المتوسط (المحايد)
٦ر٢٤٪	٩ر٤١٪	٥ر٣٣ ٪

(٨) متطلبات العمل :

الرضا المنخفض	الرضا المرتفع	الرضا المتوسط (المحايد)
٩ر٣٩ ٪	٩ر٤٠٪	٢ر١٩٪

(٩) الطرق المتبعة في الاشراف :

الرضا المنخفض	الرضا المرتفع	الرضا المتوسط (المحايد)
٣١ ٪	١ر٣٠٪	٩ر٣٨ ٪

– تفسير النتائج :–

من حساب النسب المئوية للعوامل التسعة تبين ان العوامل المسببة للرضا المرتفع هى :–

١ – ظروف العمل :–

حيث حقق افراد العينة اكبر نسبة للرضا المرتفع (٤ر٧٦٪) جعل عامل ظروف العمل يأتى فى المرتبة الاولى من حيث درجة الاحساس بالرضا الوظيفى اى ان افراد العينة " الممرضات " راضيات الى حد كبير عن ظروف العمل وبيئته المادية المحيطة (الاضاءة ، التكييف ، التهوية الاثاث ، .... الخ).

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات التى توصلت الى ان ظروف العمل واحد من العوامل الوقائيه التى تؤثر (بدرجات متفاوته) على الاحساس بالرضا الوظيفى ومن تلك الدراسات :–

دراسة يحى Yeheya, 1972 ومنرو Munro , 1983 وديتس وفروبى Deets & Frobe, 1984 وبفاف Pfaff, 1987

الا أن هناك دراسات توصلت الى ان ظروف العمل من مسببات عدم الرضا الوظيفى لدى الممرضات ومن تلك الدراسات :–

دراسه كافية رمضان (١٩٨٠م) و مـــــــورو وزمـــــــلاؤه
Sembel . W. 1987 وو داد سنبل Moore etal, 1984
ونتيجة الدراسة الحالية والدراسات التى تم استعراضها تؤكد علـــى ان توفر ظروف العمل الجيدة والمريحة سببا مهما من مسببات الرضا الوظيفى وعدم توفر هذا العامل يؤدى الى الشعور بعدم الرضا وهذا لايتفق مـــع نظرية هـرزبيرج (١٩٥٩م) التى صنفت ظروف العمل وبيئته الماديـــــة المحيطة من عوامل الرضا فقط وهذا يؤكد ان نظرية هرزبيرج محـــــدودة النتائج وغير قابلة للتعميم على اختلاف الازمنة والامكنة .

وترى الباحثة ان رضا الممرضات السعوديات عن ظروف العمـــــل وبيئته المادية المحيطة من اضاءة وتهوية وتكييف واثاث .... الـــخ بهذه النسبة العالية يشرح مدى ادراك المسؤولين في وزارة الصحة للتأثيـــر الموجب للظروف المادية والبيئية المريحة والجيدة فى العمل على رضـــا العاملين ولذلـــك انشئت المستشفيات وتم تجهيزها باحدث وافضل الوسائل المادية المريحة من حيث التكييف والتدفئة والاثاث فضلا عن توفيـــــر الاجهزة الطبية والتمريضية على احدث مستوى من الجودة والتقنية المريحة والتى قد لاتتطلب من الجهاز التمريضى العامل اكثر من المهارة فـــى التعامل معها . وتوفر مثل هذا المستوى الجيد من الظروف الماديـــــة المحيطة فى العمل بصورة قد لاتتوفر للممرضة خارج نطاق العمل وكذلـــك تفاوت مستوى تلك الادوات المادية الجيدة والمريحة من مستشفى لاخـــــر وتطورها من سنة لاخرى يجعل عامل ظروف العمل وبيئته المادية المحيطـــة قائم فى الاعتبار كعامل وقائى مسبب للرضا اكد ذلك نتيجة النسبـــــة المرتفعة للرضـا عن العمل والتى سجلتها الممرضات السعوديات العامـــلات فـــي المستشفيـــات الحكوميـــة بمدينتـــي مكـــة وجـــدة والتى توفرت فيها ظروف العمل بصورة جيدة ومريحة .

٢- المسئولية والاعتراف والتقدير والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين.

جاءت نسبة الرضا عن هذا العامل ٧٣ر٣ ٪ مما جعله يأتي في المرتبة الثانية من حيث درجة الأحساس بالرضا الوظيفي .

وتتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات التى توصلت الى أن الاحساس بالمسئولية والانجاز والابداع والاعتراف والتقدير بالاضافة الى العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين مسببا مهما في الاحساس بالرضا الوظيفي ، ومن تلك الدراسات :

دراسة ناهم Nahm, 1940 وهوايت وماجير White&Maguire, 1973
ولونجست Longest, 1979 ومكلوسكي Mccloskey , 1974
ومارنير Marrner, 1977 وجودفرى Good Fry, 1978
كذلك الدراسة التي نشرتها مجلة Research in Nursing Services (والتي أشارت نتائجها الى أن الانجاز يعتبر أكثر العناصر اهمية في الاحساس بالرضا الوظيفي يليه التقدير بتقديم مساعدة للآخرين ، الزملاء) . كذلك دراسة مينرو Munro, 1983 وديتس وفروبي Deets & Frobe, 1984 وكرى وزملاءه Curry etal, 1987 وبفاف Pfaff , 1987 .

اما دراسة كلا من يحيي Yeheya , 1972 ومورو وزملاءه Moore etal , 1981 فقد توصلت الى أن عدم التقدير والاحترام وكبر حجم المسئولية سبب لعدم الرضا ، وهذا يشير الى أن عدم توفر عامل المسئولية والاعتراف والتقدير والعلاقة بين الزملاء والمرؤوسين يؤدى الي عدم الرضا الوظيفي

كما ان توفره أو جزء منه سبب مهم للرضا الوظيفى. وفى هذا الشأن يذكر العديلى (١٤٠١هـ) ان الاهتمام بالعلاقات الشخصية الداخلية على مستوى المجتمع ككل وبالتالى على مستوى العمل من اهم سمات المجتمع السعودى وعلل ذلك بان المجتمع السعودى مجتمع قيمى السلوك يتمثل المنهج الاسلامى الحنيف فى اكثر تصرفاته والاسلام يؤكد على العلاقات الانسانية فى كل زمان ومكان وقد اشار العديلى الى ان من خبراته العملية ان العامل (الموظف) السعودى قد يدفعه ضعف او سوء العلاقات الانسانية والشخصية بين الزملاء الى ترك العمل وقد يدفعه العكس الى العكس .

وتؤيد الباحثة وجهة النظر هذه لان مجتمع الدراسة الحالية (الممرضات السعوديات) جزء من العاملين فى المجتمع السعودى ثم انه اذا كانت العلاقات الانسانية لدى العاملين السعوديين مهمه بصفة عامة فهى اكثر اهمية لدى العاملات (الاناث) منهم، فالمرأة بحكم تكوينها العاطفى يشكل جانب العلاقات الانسانية والشخصية فى العمل اهمية كبيرة جدا لديها، كذلك التشجيع والاعتراف والتقدير ممن حولها فى مجال العمل ورضاها عن كل ذلك يدفعها الى تقبل مسئوليات عملها مهما كان حجمها .

وادراك المسئولين فى المستشفيات الحكومية بمدينتى مكة وجدة لهذا الامر يدفعهم غالبا الى تقديم الدعم المعنوى بكافة اشكاله من تشجيع واعتراف وتقدير للممرضات من اجل دفعهم لمزيد من الانجاز وتحمل المسئولية ثم ان تقارب المستوى الاجتماعى والثقافى لمجتمع الممرضات بكل مستشفى قد يكون دافعا لتكوين علاقات انسانية شخصية جيدة دل على ذلك النسبة المئوية للرضا المرتفع التى سجلتها عينة الدراسة عن هذا العامل والذى وضعه فى المرتبة الثانية من العوامل المسببه للرضا المرتفع لدى الممرضة السعودية .

٣- الضمان والراتب :

يذكر العديلي (١٤٠١هـ) ان الضمانات والراتب مترابطة ذات علاقة وطيدة مع بعضها الآخر بل تأتي في عامل واحد فكلما زاد راتب العامل أو الموظف كلما زادت مشاعره في ضمان العمل .

وقد حقق افراد عينة الدراسة الحالية نسبة من الرضا عن هذا العامل (٦١ر٠٨ ٪) فجاء هذا العامل في المرتبة الثالثة من حيث درجة الاحساس بالرضا الوظيفي أى أن الممرضات السعوديات في المستشفيات الحكومية بمدينتى مكة - جدة راضيات عن الضمان والراتب الذى تقدمه لهن الوظيفة .

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع العديد من الدراسات التي توصلت الى أن توفر عامل الراتب المناسب للممرضات يوءدى الى الرضا الوظيفي وعدم توفره قد يوءدى الى عدم الرضا .

ومن تلك الدراسات دراسة كل من سلافت وزملاءه Salavett etal, 1980 ومحاسن اسماعيل (١٩٨٠م) ، وديتس وفروبي Deets & Frobe, 1984 .

ومن الدراسات التى توصلت الي أن عدم توفر الراتب المناسب واحد من مسببات عدم الرضا بدرجات متفاوتة :

دراسة موورو وزملاءه Moore etal, 1981
وجنزبرج وزملاءه Ginzberg etal , 1982
وسيجاردسون Sigardson , 1982 وبفاف Bfaff , 1987 .

وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع ما توصل اليه العديلي(١٤٠١هـ) في أن الضمان والراتب واحدمن مسببات الرضا المنخفض بنسبة ٦ر٢٩٪في مقابل٩ر٢٢٪ راضين .

وترى الباحثة ان حكومتنا الرشيدة تقدم للموظف السعودى كافة الضمانات المالية من راتب جيد وعلاوات دورية ومكافأت الى مابعد نهاية الخدمة وقطاع التمريض واحد من القطاعات الوظيفية المهمة فى المملكة والذى تشمله تلك الضمانات لذلك نجد ان الممرضة السعودية راضية عن الضمان والراتب الشهرى الذى يتراوح بين (٣٠٠٠ – ٦٠٠٠) جدول رقم (٣) مقارنة بالمؤهل الدراسى وحجم ساعات العمل الذى تؤديه ففى اغلب المستشفيات تعمل (الممرضات السعوديات بصورة خاصة) فى الساعات الرسمية للعمل الحكومى فيماعدا مستشفيات الولادة والاطفال هناك مناوبات ليلية لساعات مبكرة فقط من الليل (هذا ماوقفت عليه الباحثة اثناء الدراسة الميدانية) .

ثم انه لاشك ان المال عامل مهم وحيوى بالنسبة للموظفين بصفة عامة وللممرضات بصفة خاصة لمواجهة زيادة الاسعار فى المستهلكات الحياتية، الا ان المرأة العاملة فى المجتمع السعودى سواء كانت ممرضة او غير ذلك هى فى الغالب عامل مساعد فى الانفاق على الاسرة والبيت وليس عامل اساسى.هذا بالاضافة الى ماتم توضيحه فى العامل السابق بأن افراد المجتمع السعودى العامل يضع المكافأت المعنوية في مرتبة اعلى من المكافأت المادية. كل ذلك جعل الممرضة السعودية تشعر بالرضا عن الضمان والراتب الذى تتقاضاه .

٤ – فرص التقدم والترقى الوظيفى :-

سجل افراد العينة نسبة من الرضا المرتفع تقدر ب ٢ر٥٢٪ عن فرص التقدم والترقى المتاحة فى عملهن.وهذا يعنى ان الممرضات السعوديات راضيات الى حدما عن تلك الفرص المتاحة لهن فى عملهن للترقى والتقدم الوظيفى . وتتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات التى توصلت الى

ان الترقية من مسببات الرضا الوظيفى لدى الممرضات ومن تلك الدراسات دراسة مكلوسكى Mccloskey, 1974 و بفاف Pfaff, 1987

وتختلف هذه النتيجة مع ماتوصل اليه العديلى (١٤٠١هـ) فى ان عامل فرص التقدم والترقى الوظيفى يقع مابين الرضا المرتفع وبين الرضا المنخفض لدى الموظفين العاملين بالمملكة العربية السعودية .

وترى الباحثة ان الممرضات السعوديات يشعرن بالرضا الى حدما عن فرص التقدم والترقى الوظيفى لأنه من الطبيعى ان تكون فرص التقدم والترقى الوظيفى متاحة للممرضة السعودية خصوصا وان قطاع التمريض من القطاعات الوظيفية فى بلادنا والتى تقل فيها العمالة السعودية بصورة واضحة ولذلك تأتى اتاحة الفرص للتقدم والترقى الوظيفى فى هذا المجال تشجيعا للعمالة السعودية وهذا يشرح رضا الممرضات السعوديات عن هذا العامل بهذه النسبة المعقولة .

٥ ـ النمو النفسى والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة فى العمل :ـ

سجل افراد العينة نسبة من الرضا حوالى (٤٩ر٥٪) عن النمو النفسى والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة فى العمل . وهذا يشير الى ان الممرضات السعوديات راضيات الى حدما عن الحرية فى اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل اى ان نتيجة هذه الدراسة وضعت هذا العامل من ضمن العوامل المسببة للرضا الوظيفى .

وتتفق هذه النتيجه مع ماتوصل اليه برايس ومولر Price&Mueller, 1981 فى ان هذا العامل من العوامل المسببة للرضا الوظيفى لدى الممرضات الا ان كلا من مورو وزملاءه Moore etal, 1981 وود اد سنبل Sembel,1987 قد توصلا الى ان هذا العامل من مسببات عدم الرضا الوظيفى لدى الممرضات .

وتختلف هذه النتيجة مع ماتوصل اليه العديلى (١٤٠١هـ) فى ان هذا العامل من ضمن العوامل التى تقع بين الرضا المرتفع والرضا المنخفض .

وترى الباحثة ان عمل الممرضة يسير وفق تعليمات دقيقة ومحددة ولامجال فيها لتطبيق افكار واساليب جديدة من قبل الممرضة الا ان سرعة اتخاذ قرارات خاصة بالعمل فيما يتعلق بمسؤوليات الممرضة شىء مطلوب وضرورى كسرعة اجراء الاسعافات الاولية للحالات المرضية المستعجلة لان فى تأخيرها لحين استشارة الطبيب المسؤول يؤدى الى ضرر المريض لذلك فان الممرضة السعودية راضية عن هذا العامل بهذه النسبة .

٦ - انظمة واجراءات الادارة والاعتراف الشخصى :-

سجل افراد العينة نسبة من الرضا حوالى (٤٤٫٣٪) من انظمة واجراءات الادارة والاعتراف الشخصى اى ان الممرضات السعوديات يشعرن بالرضا الى حدما عن انظمة واجراءات المستشفيات التى يعملن فيها وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع العديد من الدراسات التى توصلت الى ان هذا العامل واحد من مسببات عدم الرضا لدى الممرضات ومن تلك الدراسات دراسة كافية رمضان (١٩٨٠م) وموورو وزملاءه Moore etal, 1981 وواندلت وزملاءه Wanedelt etal, 1981 ووداد سنبل Sembel .W 1987 كذلك تختلف نتيجة هذة الدراسة مع دراسة العديلى (١٤٠١هـ) الذى توصل الى ان هذا العامل من عوامل الرضا المنخفض .

وترى الباحثه ان رضا الممرضات عن الانظمة والاجراءات الادارية فى المستشفى يعود الى ان الانظمة والاجراءات الادارية فى المستشفيات أو فى أى قطاع حكومى فى المملكة العربية السعودية انظمة تعليمية تتيح للعاملين فرصة التدريب والتعليم . والاداريين السعوديين فى

المستشفيات الحكومية يدركون اهمية أقبال الممرضة السعودية على العمل بتلك المستشفيات لذلك فان الانظمة والاجراءات الادارية بها تتسم بالمرونة الى حد ما ونسبة الرضا المنخفضة الى حدما عن هذا العامل ربما لان الممرضات السعوديات اللاتى اغلبهن حديثات مهنة لم يستوعبن بعد الوسائل الادارية الدقيقة التى من المطلوب ان تتوفر فى مثل هذه المهنة ٠

٧ - الحالة الاجتماعية :-

سجل افراد العينة نسبة من الرضا حوالى (٩ر٤١٪) عن الحالة الاجتماعية فى العمل وهذا معناه ان الممرضات السعوديات راضيات الى حدما عن الناحية الاجتماعية فى العمل وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع ماتوصل اليه العديلى (١٤٠١هـ) فى ان هذا العامل يقع من ضمن العوامل التى تقع بين الرضا المرتفع والرضا المنخفض ٠

وترى الباحثة ان رضا الممرضات عن الناحية الاجتماعية فى العمل يعود الى ان المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية مجهزة على احدث التجهيزات الطبية فمن الطبيعى ان يكون روادها من كافة المستويات الاجتماعية ممايتيح للممرضة الاختلاط بشخصيات مختلفة منها شخصيات مهمة على مستوى المجتمع ممايؤدى الى اكسابها نوع من الرضا عن هذا العامل ٠

العوامل المسببة لعدم الرضا :-

١ - متطلبات العمل :-

سجل افراد العينة نسبة (٩ر٣٩٪) للرضا المنخفض ممايدل ان الممرضات السعوديات يشعرن الى حدما بعدم الرضا عن هذا العامل

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ماتوصل اليه العديلى (١٤٠١هـ) فى ان هذا العامل من عوامل عدم الرضا .

ترى الباحثة ان عدم الرضا الذى اظهرته نتيجة حساب النسبة المئوية لهذا العامل لدى الممرضات السعوديات يعود الى انه بالرغم من ان دوام العمل لغالبية الممرضات السعوديات هو نفس الدوام الرسمى للموظفين السعوديين الا ان طبيعة عمل الممرضة احيانا تتحكم بساعات العمل مثل المناوبات الطارئة ومنع الاجازات الأضطرارية في المواسم مثل موسم الحج (بالنسبة لمستشفيات مكة المكرمة بصورة خاصة) .

كذلك ونظرا لحساسية عمل الممرضة التى تتطلب منها التيقظ الحذر والانتباه المستمر فان اسلوب الايقاف او النقل فى المستشفيات كاجراء صارم يأتى درء للاهمال الذى قد يودى بحياة المرضى الامر الذى يشكل نسبة من التذمر وعدم الرضا من قبل الممرضات السعوديات اللاتى يعتبر غالبيتهن حديثات عهد بالمهنة وبالتالى عدم التعود على هذه الصرامة فى متطلبات العمل .

العوامل المسببة للرضا المحايد :-

١ - الطرق المتبعة فى الاشراف :-

سجل افراد العينة نسبة من الرضاالمحايد حوالى (٣٨٫٩٪) اى ان عامل الطرق المتبعة فى الاشراف لايشكل لدى الممرضات السعوديات اى درجة من الرضا المرتفع او عدم الرضا .

وهذه النتيجة تختلف مع العديد من الدراسات التى توصلت الى ان هذا العامل من عوامل عدم الرضا ومن تلك الدراسات دراسة ناهم Nahm , 1940 و يحى Yeheya , 1972 ووداد سنبل Sembel W., 1987

وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع ماتوصل اليه العديلى (١٤٠١هـ) فى ان هذا العامل يقع من ضمن عوامل الرضا المرتفع .

وترى الباحثة ان حيادية هذا العامل بالنسبة للممرضات السعوديات من حيث كونه لايقع من ضمن عوامل الرضا المرتفع ولامن ضمن عوامل عدم الرضا ذلك لان رئيسات التمريض فى بعض المستشفيات الحكومية اجنبيات او غير سعوديات ممايؤدي الى نوع من التعامل الرسمى المحايد مع الممرضات السعوديات العاملات تحت اشرافها . ثم ان علاقة الممرضة السعودية بمدير المستشفى علاقة غير مباشرة لان طبيعة عمل الممرضة يجعلها تتلقى اغلب تعليمات العمل من الطبيب المعالج وهى تعليمات محددة تتعلق بطبيعة الحالات المرضية الامر الذى لايشكل لدى الممرضة اى نوع من الرضا لو عدم الرضا فى العمل .

الفــــرض الثانـــى :ـ

توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الرضاعن العمل ومستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات •

ولتحقيق هذا الفرض تم حساب معامل ارتباط بيرسون (ر) بيـــــن المتغيرين بالعلاقة الاتية :ـ

$$ر = \frac{\frac{1}{ن} \sum س ص - \bar{س} \bar{ص}}{ع_س \; ع_ص}$$

(عودة والخليلى ،١٩٨٨: ١٤١)

حيث س = الرضا الوظيفى للممرضات السعوديات

ص = مستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات •

$\bar{س}$ = المتوسط الحسابى للرضا الوظيفى •

$\bar{ص}$ = المتوسط الحسابى لمستوى الطموح •

$ع_س$ = الانحراف المعيارى للرضا الوظيفى •

$ع_ص$ = الانحراف المعيارى لمستوى الطموح •

ن = عدد افراد العينة •

الجدول رقم (١٦) يبين معامل ارتباط مستوى الطموح بالرضا الداخلـــى والرضا الخارجي والرضا العام •

	معامل الارتباط	مستوى الدلاله
الرضا الداخلى	٠٥ر٠	—
الرضا الخارجي	٠٧ر٠	—
الرضا العام	٠٠٢ر٠	—

يتضح من الجدول السابق عدم وجود ارتباط بين مستوى الطموح والرضا الوظيفـــى لدى الممرضات السعوديات حيث بلغ معامل الارتباط بين مستوى الطمـــوح والرضا العام ٠٠٢ر٠ وهذا يعنى عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بيـــن مستوى الطموح والرضا الوظيفى للممرضات السعوديات.اى ان ارتفاع مستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات او انخفاضه ليس له علاقة بالارتفـــاع

أو الانخفاض فى الرضا الوظيفى لهن ،فقد يقابل الارتفاع فى مستوى الطموح لديهن انخفاض فى الرضا الوظيفى او العكس وكذلك يقابل الارتفاع فى الرضا الوظيفى انخفاض فى مستوى الطموح أو العكس .

تفسير النتائج :-

جاءت نتيجة هذا الفرض مخالفة لماهو متوقع من وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات فقد أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح للممرضات السعوديات وجاءت هذه النتيجة مخالفة ايضا لماتوصل اليه كل من هوب (١٩٣١م) Hoppe ، وموضى النعيم (١٤٠٤هـ) .

وكذلك تناقض ماذكره عاشور (١٩٨٥م) فى ان مستوى الطموح واحد من المتغيرات التى يتوقف عليها درجة الرضا الوظيفى وماذكره مورس (١٩٨٥م) بان الرضا الوظيفى انما هو وحدة مكونة من مستوى الطموح ومقدار العائد من البيئة .

وترى الباحثة ان انتفاء العلاقة بين الرضا عن العمل ومستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات ربما يعود للاسباب الاتية :-

- العوامل الداخلية والخارجية المسببة للرضا او لعدم الرضا عن العمل للممرضات السعوديات والتى تم التوصل اليها فى نتيجة الفرض الاول غير متعلقة فى مجملها بمستوى الطموح لديهن ،وربما يرجع ذلك الى ان اقبال الكثير من الممرضات السعوديات على هذه المهنة تحت ظروف اجتماعية أو دراسية معينة فالطالبة فى المرحلة الثانوية أو المتوسطة والتى كانت تطمح ان تكون طبيبة فى المستقبل او غير ذلك من الطموحات المستقبلية ثم تواجه بما يعرقل تلك الطموحات من ظروف اجتماعية او ضعف فى المستوى الدراسى تحاول تعويض ذلك بالالتحاق بهذه المهنة التى هى اسهل واسرع دراسيا وعمليا .

ويأتى الاحساس بالرضا عن هذه المهنة بعد ذلك داخل اطار الرضا بالواقع بينما هو بعيد تمام البعد عن مستوى طموحها .

- ان مستوى الطموح تم تعريفه فى العديد من الدراسات مثل دراسة الزيادى (١٩٦١م) كاميليا عبد الفتاح (١٩٧١م) ، هناء ابو شهبه (١٩٨٧م) ، ابو طالب (١٤٠٩هـ) على انه سمة شخصية تتأثر بالفروق الفردية واعتبار الذات . والسمات الشخصية لاتتأثر كثيرا بالاحاسيس المتغيرة كالاحساس بالرضا او عدمه فى العمل .

كما ترى الباحثة أنه قد يكون لصغر حجم العينة في الدراسة الحالية تأثير على النتيجة والتي ربما لو اتسعت الى اكبر من ذلك لظهرت العلاقة بصورة اوضح .

الفرض الثالث :-

توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الرضا عن العمل لدى الممرضات السعوديات وكل من مدة الخدمة والحالة الاجتماعية - المؤهل الدراسى - الراتب الشهرى .

ولتحقيق هذا الفرض تم حساب معامل ارتباط الرتب لسبيرمان :-

$$ر = ١ - \frac{٦ \sum ف^٢}{ن (ن^٢ - ١)}$$

(الصياد ١٤٠٤هـ : ١٢٥)

حيث ف هى الفروق بين المتغيرين ،ن عدد افراد العينة .

والجدول رقم (١٧) يوضح معامل ارتباط الرضا الوظيفى بكل من :-
مدة الخدمة - الحالة الاجتماعية - المؤهل الدراسى - الراتب الشهرى

جدول رقم (١٧)

يبين معامل ارتباط الرضا الوظيفى بمدة الخدمة - والحالة الاجتماعية

الموّهل الدراسى - الراتب الشهرى

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلاله
مدة الخدمة	٠٦٥ر ٠	—
الحالة الاجتماعية	١٥ر ٠	٠٥ر٠
الموّهل الدراسى	٢٣ر ٠	٠١ر٠
الراتب الشهرى	٠٨ر ٠	—

يتضح من الجدول ان معامل ارتباط الرضا الوظيفى بمدة الخدمة (٠٦٥ر) يشير الى انه لاتوجد علاقة بين الرضا الوظيفى وسنوات الخدمة وهذه نتيجة تخالف ماهو متوقع من وجود علاقة بين حدوث الرضا فى العمل وسنوات الخدمة. وكذلك يظهر من الجدول ان معامل ارتباط الرضا الوظيفى بالحالة الاجتماعية (١٥ر٠) بدلالة احصائية (٠٥ر٠) وهذا يعنى ان هناك علاقة موجبة بين الرضا الوظيفى والحالة الاجتماعية للممرضات السعوديات ولكنها علاقة منخفضة وهذه النتيجة تتفق الى حدما مع الفرض فى وجود علاقة بين الرضا الوظيفى والحالة الاجتماعية للممرضات السعوديات .

وكذلك يظهر من الجدول ان معامل ارتباط الرضا الوظيفى بالموّهل الدراسى للممرضات السعوديات (٢٣ر٠) بدلالة احصائية موجبة (٠١ر) وهذا يعنى انه توجد علاقة بين الرضا الوظيفى والموّهل الدراسى للممرضات السعوديات ولكنها علاقة منخفضة وهى نتيجة تتفق الى حدما مع الفرض فى وجود علاقة بين الرضا الوظيفى والموّهل الدراسى للممرضة السعودية.

كذلك يتضح من الجدول ان معامل ارتباط الرضا الوظيفى بالراتب الشهرى (٠٨ر٠) وهذا يعنى انه لاتوجد علاقة بين الرضا الوظيفى والراتب الشهرى لدى الممرضات السعوديات .

وهى نتيجة تخالف الفرض فى وجود علاقة بين الرضا الوظيفى والراتب الشهرى للممرضات السعوديات .

تفسير النتائج :-

- اظهرت النتائج عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفى ومدة الخدمة للممرضة السعودية فمعامل الارتباط الذى تم حسابه ضعيف جدا (٠٦٥ر٠) وتتفق هذه النتيجة مع ماتوصلت اليه موضى النعيم (١٤٠٤هـ) بالنسبة للمعلمات وترى الباحثة ان انتفاء العلاقة بين الرضا الوظيفى ومدة الخدمة للممرضة السعودية ربما يعود الى نوعين من العوامل اوالاسباب:

١ - عوامل او اسباب داخليه (ذاتية) وهى ان المكونات الشخصية للفرد العامل بصفة عامة ومدى قابلية تكيفه مع عمله وبالتالى احساسه بالرضا عن عمله او عدمه لاتتأثر كثيرا بسنوات الخدمة مهما بلغت مدتها .

٢ - وهناك عوامل او اسباب خارجية : فقد تعرفت الباحثة خلال الدراسة الميدانية أن حركة التنقلات او الانتدابات للممرضات السعوديات من مستشفى الى مستشفى او من مستشفى الى مركز صحى سياسة ادارية دائمة ومستمرة .

وعليه فان كثرة التنقلات والانتدابات التى تتعرض لها الممرضة السعودية خلال مدة خدمتها لايساعدها على تكوين خبرات ثابتة نحو مهنتها والتى تدخل فيها الظروف المكانية للعمل بنسبة كبيرة . وبالتالى فان العوامل الخارجية المؤثرة على احساسها بالرضا الوظيفى عوامل متغيرة وحسب المكان الذى تعمل فيه وبذلك ينتفى الى حد كبيرالتأثير الزمنى على الاحساس بالرضا الوظيفى للممرضة السعودية .

- كذلك اظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة بين الرضا الوظيفى والحالة الاجتماعية للممرضة السعودية ولكنها علاقة

منخفضة رغم دلالتها الاحصائية ،فمن المتوقع ان الحالة الاجتماعية للممرضه السعودية من حيث كونها متزوجة أو غير متزوجة لها علاقة باحساسها بالرضا عن عملها لان تعدد الادوار لدى الممرضة السعودية المتزوجة قد يؤثر على توقعاتها في العمل وبالتالى احساسها بالرضا عن العمل حسب نظرية التوقعات .

وترى الباحثه ان هذا الارتباط الضعيف بين الرضا الوظيفى للممرضة السعودية ربما يعود الى ان اكثر العوامل المسببة للرضا الوظيفى للممرضة السعودية (وكما ظهر فى نتيجة الفرض الاول) هى عوامل تنظيمية تتعلق ببيئة العمل وهى تتفق فى تأثيرها الى حدما على الممرضة السعودية المتزوجة وغير المتزوجة ،وهذا لاينفى اهمية التأثير النسبى للعوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية المحيطة بالفرد العامل والتى تفسر العلاقة الضعيفة بين الرضا الوظيفى والحالة الاجتماعية للممرضة السعودية .

- كذلك اظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة بين الرضا الوظيفى والمؤهل الدراسى للممرضة السعودية اى انه كلما أرتفع المؤهل الدراسى للممرضة السعودية كلما ارتفع رضاها عن عملها ولكن هذه العلاقة ضعيفة الى حدما (٢٣ر٠) والمتوقع انه كلما ارتفع المؤهل الدراسى للممرضة السعودية كلما ساهم ذلك فى زيادة ثقتها بنفسها الامر الذى له التأثير الموجب على رضاها المهنى .

وتتفق هذه النتيجة تماما مع ماتوصلت اليه موضى النعيم (١٤٠٤هـ) فى وجود علاقة موجبة ولكن ضعيفة بين الرضا الوظيفى والمؤهل الدراسى للمعلمات .

وكان قد توصل كل من هوبوك (١٩٣٥م) ومينرو Munro , 1983 الى انه لاتوجد علاقة بين المؤهل الدراسى والرضا الوظيفى .
وترى الباحثة أن ضعف العلاقة بين الرضا الوظيفي والمؤهل الدراسي (رغم وجوده)

ربما يعود الى ادراك الممرضة السعودية بان عامل الكفاءة وغيرها من العوامل الذاتية اكثر اهمية من المؤهل الدراسى فى ممارسة هذه المهنة وفى التقييم الوظيفى فهى مهنة انسانية اولا .

- وكذلك اظهرت النتائج عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفى والراتب الشهرى للممرضة السعودية . وربما يرجع ذلك الى ان غالبية الممرضات السعوديات يلتحقن بمهنة التمريض وهن على علم مسبق بنظام الرواتب فيها وربما يكون ذلك واحدا من العوامل الدافعة للالتحاق بهذه المهنة فراتب الممرضة السعودية يعتبر مجزيا ومرضيا الى حدما مقارنة بالدول الاخرى وعليه فان عامل الراتب الشهرى من العوامل الثابتة فى مهنة التمريض وبالتالى قد يكون ليس له علاقة بما يطرأ على الممرضة السعودية وهى على رأس العمل من احساس بالرضا أو عدم الرضا عن مهنتها .

الفرض الرابع :-

توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وكل من :-

مدة الخدمة - الحالة الاجتماعية - المؤهل الدراسى - الراتب الشهرى ،ولتحقيق هذا الفرض تم حساب معامل ارتباط الرتب لسبيرمان

$$ر = ١ - \frac{٦ \sum ف^{٢}}{ن(ن^{٢} - ١)}$$ ، ف هى الفروق بين المتغيبرين .

الجدول رقم (١٨) يوضح معامل ارتباط مستوى الطموح بكل من مدة الخدمة - الحالة الاجتماعية - المؤهل الدراسى - الراتب الشهرى

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
مدة الخدمة	٠٠٨ر	—
الحالة الاجتماعية	٠٣٨ر	—
المؤهل الدراسى	٠٣٣ر	—
الراتب الشهرى	١٣ر	٠٥ر

يظهرمن الجدول ان معامل ارتباط مستوى الطموح بمدة الخدمة ٠٠٨ر مما يدل على عدم وجود علاقة بين مستوى الطموح ومدة الخدمة وهذه النتيجة تخالف الفرض فى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح ومدة الخدمة للممرضات السعوديات ٠

- كذلك يظهر من الجدول ان معامل ارتباط مستوى الطموح بالحالة الاجتماعية ٠٢٨و٠ وهو ايضا ارتباط يدل على عدم وجود علاقة بين مستوى الطموح والحالة الاجتماعية للممرضة السعودية٠ وتخالف هذه النتيجة ايضا الفرض فى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح والحالة الاجتماعية للممرضة السعودية ٠

- ويظهر من الجدول ايضا ان معامل ارتباط مستوى الطموح والمؤهل الدراسى ٠٣٣ر٠ اى ان العلاقة بين مستوى الطموح والمؤهل الدراسى للممرضة السعودية غير موجودة وهذه النتيجة ايضا تخالف افتراض وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح والمؤهل الدراسى للممرضة السعودية ٠

- وكذلك فانه يظهرمن الجدول ان معامل ارتباط مستوى الطموح والراتب الشهرى ١٣ر٠ وهو ارتباط منخفض ولكن ارتباط ذو دلالة احصائية موجبة عند ٠٥ر٠ وهذا يعنى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح والراتب الشهرى ولكنها علاقة منخفضة ٠

تفسير النتائج :-

اظهرت النتائج عدم وجود علاقة بين مستوى الطموح ومدة الخدمة للممرضة السعودية وان عدد سنوات الخدمة للممرضة السعودية ليس له علاقة بارتفاع مستوى طموح الممرضة او انخفاضه وهى نتيجة تخالف الفرض فى وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين مستوى الطموح ومدة الخدمة للممرضة السعودية ٠

ان تعريف مستوى الطموح المأخوذ فى هذه الدراسة والتى أيدته مجموعة التعريفات التى سبق ذكرها فى تفسير نتائج الفرض الثانى تذكر ان مستوى الطموح من السمات الشخصية المتأثرة بالفروق الفردية واعتبار الذات والسمات الشخصية لاتتأثر كثيرا بمدة الخدمة وبالاضافة الى ان مهنة التمريض مهنة محكومة بمجموعة من التعليمات والانظمة المحددة وغير المتغيرة لامجال فيها للابداع والابتكار وعليه فان خبرة العمل فى هذا المجال لاعلاقة له بمستوى طموح العاملات به ثم ان فرص النمو والترقى فى هذه المهنة لايتاح لذوات الخدمة الاطول فقط بل يتاح للطامحات المتفوقات منهن ولما تقتضيه حاجة العمل ٠

- كذلك اظهرت النتائج عدم وجود علاقة بين مستوى الطموح والحالة الاجتماعية للممرضة السعودية اى ان الارتفاع او الانخفاض فى مستوى الطموح لايتعلق بحالة الممرضة الاجتماعية سواء كانت متزوجة او غير متزوجة ٠

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل اليه الشبراوى (١٤٠٢ هـ) ، بينما تخالف النتيجة ماتوصلت اليه هناء أبوشهبه (١٩٨٧م) من وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الطموح بين المتزوجات وغير المتزوجات لصالح غير المتزوجات من طالبات كلية التربية والكلية المتوسطة ٠

وترى الباحثة ان انتفاء العلاقة بين مستوى الطموح والحالة الاجتماعية لدى الممرضات السعوديات يعود الى ان مستوى الطموح كسمة شخصية لايتأثر كثيرا ايضا بالحالة الاجتماعية للعاملة ، سواء كانت متزوجة او غير متزوجة ثم ان فرص النمو والترقى فى مهنة التمريض كأى مهنة نسائية اخرى فى المملكة العربية السعودية متاحة بصورة

متساوية للعاملة المتزوجة وغير المتزوجة وهذا يعنى انه لاتوجد علاقة لمستوى الطموح بالحالة الاجتماعية من حيث كون العاملة متزوجة او غير متزوجة فذلك يرجع لطبيعتها ولظروفها النفسية يقول الشبراوى (١٤٠٢هـ:٥)"ان مستوى الطموح يتباين من فرد الى اخر.تبعا لاختلاف الافراد فسيولوجيا ونفسيا" .

كذلك اظهرت النتائج عدم وجود علاقة بين مستوى الطموح والمؤهل الدراسى للممرضة السعودية اى ان الممرضة السعودية ذات المؤهل العالى ليس بالضرورة ان يكون مستوى طموحها مرتفعا او العكس .

وترى الباحثة ان عدم وجود علاقة بين مستوى الطموح والمؤهل الدراسى للممرضة السعودية يعود الى ان التوقعات المستقبلية ومجالات النمو والترقى فى مهنة التمريض لاتعتمد كثيرا على المؤهل الدراسى فقد تكون الممرضة ذات مؤهل دراسى متوسط وتتمتع بمستوى طموح مرتفع ،وفرص تحقيق الطموحات التى تتاح خلال هذه المهنة تتساوى فيها الممرضة ذات المؤهل الدراسى المتوسط مع الممرضة ذات المؤهل الدراسى العالى التى ربما يصاحب مؤهلها الدراسى العالىمستوى طموح غير مرتفع وذلك يفسر عدم وجود علاقة بين مستوى طموح الممرضة السعودية ومؤهلها الدراسى .

- كذلك اظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة بين مستوى الطموح والراتب الشهرى للممرضة السعودية لكنها علاقة منخفضة تكاد تكون معدومة (١٣ر٠) اى ان التأثير المتبادل للراتب الشهرى على مستوى الطموح او العكس تأثير ضعيف جدا يكاد يكون غير موجود .

فقد تكون العاملة السعودية بهذه المهنة ذات راتب شهرى مرتفع ويكون مستوى طموحها منخفض أو العكس .

وكان الشبراوى (١٤٠٢هـ) قد توصل سابقا الى عدم وجود علاقة بين مستوى الطموح والدخل الشهرى .

- وترجع الباحثة هذه النتيجة الى ان انظمة الارتفاع أو الانخفاض فى الرواتب الشهرية فى المملكة العربية السعودية بصفة عامة لاتخضع للتوقعات والطموحات ،كذلك لاتخضع كثيرا لفرص النمو الترقى وهى فى الغالب محكومة بالعلاوات الدورية السنوية لكل العاملين فى القطاعات الحكومية بصفة عامة .

ولكن لو اتيحت للممرضة السعودية فرصة اكمال دراستها الجامعية فان ذلك يصاحبه زيادة فى الراتب الشهرى . وفرص اكمال الدراسة الجامعية للممرضة السعودية لم يسبق اتاحتها الا منذ عام واحد فقط فهى خطوة مازالت فى اولها * . وربما ذلك يفسر العلاقة الضعيفة وبين مستوى الطموح والراتب الشهرى والتى ظهرت فى نتيجة الدراسة .

---

* تعرفت الباحثة على هذه المعلومات خلال الدراسة الميدانية خلال شهر صفر ١٤١٠هـ .

الفصل الخامس

خلاصة نتائج الدراسة

التوصيات والمقترحات

البحوث والدراسات المقترحة

خلاصة نتائج الدراسة

بعد عرض نتائج الدراسة ومناقشتها يمكن وضع ملخص لاهم ماتوصلت اليه الدراسة الحالية من نتائج :-

- توجد عوامل محددة للرضا الوظيفى للممرضات السعوديات وبحساب النسب المئوية لتلك العوامل جاء ترتيبها حسب الاهمية كمايلى :-
  - ظروف العمل .
  - المسئولية والاعتراف والتقدير والعلاقة مع الزملاء ومع المرؤوسين
  - الضمان والراتب .
  - فرص التقدم والترقى الوظيفى .
  - النمو النفسى والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة فى العمل .
  - انظمة واجراءات الادارة والاعتراف الشخصى .
  - الحالة الاجتماعية .

كذلك يوجد عامل واحد محدد لعدم الرضا الوظيفى للممرضات السعوديات تم تحديده من خلال حساب النسب المئوية وهذا العامل هو :-

- متطلبات العمل .

كذلك من خلال حساب النسب المئوية وجد ان العامل المتعلق بالطرق المتبعة فى الاشراف هو عامل محايد ليس له تأثير على الرضا او عدم الرضا الوظيفى للممرضات السعوديات .

- لاتوجد علاقة دالة احصائيا بين الرضا الوظيفى ومستوى طموح الممرضات السعوديات فعند حساب معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين وجد انه ٠٠٢ر٠ وهو معامل ارتباط غير دال احصائيا .

- لاتوجد علاقة بين الرضاعن العمل لدى الممرضات السعوديات وكل من مدة الخدمة والراتب الشهرى فعندحساب معامل ارتباط الرتب لسبيرمان وجد أن معامل الارتباط بين الرضاالوظيفي ومدة الخدمة (٠٦٥ر٠)وهو معامل ارتباط غيردال احصائيا . وكذلك الارتباط بين الرضاالوظيفي والراتب الشهرى (٠٨ر٠)وأيضاهو معامل ارتباط غير دال احصائيا ، الا أن معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي والحالة الاجتماعية للممرضات السعوديات (١٥ر٠)وهو معامل ارتباط دال احصائيا عند(٠٥ر٠)وكذلك معامل الارتباط بين الرضاالوظيفي والمؤهل الدراسي للممرضات السعوديات (٢٣ر٠) وهو معامل ارتباط دال احصائيا عند (٠١ر٠) وذلك يشيرالى وجود علاقة منخفضة بين الرضاالوظيفي وكل من الحالة الاجتماعية والمؤهل الدراسي للممرضات السعوديات .

- لاتوجد علاقة بين مستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وكل من :-
مدة الخدمة - الحالة الاجتماعية - المؤهل الدراسي .
فعند حساب معامل ارتباط الرتب لسبيرمان وجد ان معامل الارتباط بين مستوى الطموح وكل من مدة الخدمة والحالة الاجتماعية والمؤهل الدراسى للممرضات السعوديات غير دال احصائيا . الا ان معامل ارتباط مستوى الطموح والراتب الشهرى للممرضات السعوديات كان يساوى (١٣ر٠) وهو دال احصائيا عند(٠٥ر٠) وذلك يعنى وجود علاقة منخفضة بين مستوى الطموح والراتب الشهرى للممرضات السعوديات .

التوصيـــات والمقترحـــات

ـ توصيات خاصة بالمسئولين فى وزارة الصحة :ـ

١ ـ اشارت نتائج الفرض الأول الى أن ظروف العمل أهم العوامل المسببة للرضا الوظيفى للممرضات السعوديات . لذا ترى الباحثة ان على المسئولين فى وزارة الصحة العمل الدائم والمستمر على متابعة وتحسين ظروف العمل وفقا للمتغيرات الحياتية المحيطة .

٢ ـ اشارت النتائج الى ان الرواتب من العوامل المسببة للرضا الوظيفى لذا ترى الباحثة ان على المسئولين مراعاة التقليل من بنود العقوبات المتعلقة بحسم جزء من الراتب واستبدالها بوسائل اخف وطأة واكثر فعالية .

٣ ـ كذلك اشارت نتائج الفرض الاول الى أن من العوامل المسببة للرضا الوظيفي فرص التقدم والترقى التى تتيحها الوظيفة . لذا ترى الباحثة ان على المسئولين توسيع دائرة الترقيات وزيادة بنودها ومسبباتها فى مجال التمريض .

٤ ـ كما أشارت نتائج الفرض الأول أن متطلبات العمل من العوامل المسببة لعدم رضا الممرضات السعوديات عن العمل . لذا ترى الباحثة ان على المسئولين فى وزارة الصحة مراعاة المرونة فى وضع انظمة الايقاف أو النقل فى هذه المهنة والتى تنطوى عليها متطلبات العمل بالاضافة الى زيادة عدد الممرضات فى كل مستشفى من اجل زيادة الزمن المخصص لكل ممرضة للتواجد مع اسرتها .

٥ ـ اشارت نتائج الفرض الثالث انهناك علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي والمؤهل الدراسي للممرضة السعودية (جدول رقم ١٧) .وعليه ترى الباحثة أن على المسئولين اتاحة مزيد من الفرص للممرضات السعوديات لاكمال دراستهن وذلك من خلال :ـ

ـ زيادة فرص الابتعاث الداخلى لكليات العلوم الطبية بجامعات المملكة العربية السعودية .

- التنسيق مع الرئاسة العامة لتعليم البنات لقبول الممرضات ذوات التعليم الابتدائى أو المتوسط كطالبات مرحلة متوسطة او ثانوية عن طريق المنازل .

- توصيات خاصة بالاداريين و المشرفين على الممرضات بالمستشفيات الحكومية :-

١ - اشارت نتائج الفرض الأول أن المسئولية و الاعتراف و التقدير و العلاقة مع الزملاء ومع المرؤوسين واحداً من العوامل المهمة المسببة للرضا الوظيفى للممرضات السعوديات . لذا ترى الباحثة ان على الاداريين والمشرفين على الممرضات فى المستشفيات الحكومية اتاحة المزيد من الفرص و المناسبات لتنمية العلاقات الانسانية بين مجموعة الممرضات السعوديات ومجموعة العاملين من مرؤوسين وزملاء آخرين فى المستشفى كلما امكن ذلك وذلك من خلال تعميم وجود قاعة خاصة لاقامة الانشطة و الندوات التى يستفيد من خلالها ذوى الخبرة الاقل من ذوى الاكثر خبرة ودراية فى مجالات متعددة من العمل فى المستشفى وتكون فرصة للالتقاء بصورة دورية بين منسوبى ومنسوبات المستشفى واقامة المناسبات الخاصة بالزميلات و الزملاء فى العمل (مثل هذه القاعة توجد فى بعض المستشفيات الحكومية فقط) .

٢ - اشارت نتائج الفرض الأول الى أن من العوامل المسببة للرضا الوظيفى عامل النمو النفسى و الفرصة لاتخاذ قرارات خاصة بالعمل . لذا ترى الباحثة ان على المسئولين بالمستشفى تعزيز الدافع النفسى لدى الممرضات السعوديات تجاه العمل وذلك من خلال اتاحة المزيد من الفرص والمجالات التى تساهم فى نمو شخصية الممرضة كعاملة مسئولة و ان رأيها مأخوذ فى الاعتبار .

٣ - اشارت نتائج الفرض الأول أن انظمة واجراءات الادارة والاعتراف الشخصي من العوامل المسببة للرضا الوظيفى لذا ترى الباحثة ان على المسئولين فى المستشفى العمل على زيادة تطوير وسائل الاعلام والاخبار عن الانظمة والاجراءات المتعلقة بالعمل ومراعاة الدقة والمرونة فى التعامل مع الممرضات و الاهتمام بالتقدير والاعتراف الشخصى وغيره من المكافآت النفسية •

توصيات خاصة بالممرضات السعوديات :-

١ - ترى الباحثة انه لتحقيق مزيد من الاحساس بالرضا الوظيفى للممرضات السعوديات لابد من التحلى بالشجاعة الادبية فى مواجهة المسئولين فى وزارة الصحة او الاداريين والمشرفين فى المستشفيات الحكومية بالعوامل المسببة لرضاهن او عدم رضاهن عن هذه المهنة •

٢ - ان اى مهنة مهما كان مستواها لابد ان يكون بها جوانب موجبة فعلى الممرضة السعودية امعان النظر فى الجوانب الموجبة فى مهنة التمريض من الناحية الفنية والادارية والتطبيقية لتعزيز الشعور بالرضا عن هذه المهنة •

٣ - ان من اهم الصفات الشخصية التى لابد ان تتحلى بها الممرضة السعودية المرونة والبساطة والرغبة فى زيادة الاطلاع ،والمعرفة حتى تكون لديها خلفية معرفية عن ماهية البحث العلمى اهدافه ووسائله لتسهيل مهمة الباحثات فى هذه المهنة والتعاون معهن بصورة واعية •

الدراسات والبحوث المقترحة

ترى الباحثة ان البحث فى احد الموضوعات التالية امر له اهميته فى القاء الضوء على مزيد من العوامل المسببة للرضا الوظيفى لدى الممرضات السعوديات وعلاقة ذلك بمستوى طموحهن لما لذلك من تأثير موجب فى الرفع بهذه المهنة الى مستويات اكثر فعالية واكثر عطاء :-

١ - دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفى ومستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات العاملات بالمستشفيات الحكومية فى مناطق اخرى بالمملكة العربية السعودية وعلى عينات اكبر من عينة الدراسة الحالية .

٢ - دراسة مقارنة للممرضات السعوديات وغير السعوديات العاملات بالمستشفيات الحكومية فى المملكة العربية السعودية فى مدى رضاهن عن مهنة التمريض .

٣ - دراسة الرضا الوظيفى للممرضات السعوديات العاملات بالمستشفيات الخاصة بالمملكة العربية السعودية وعلاقة ذلك بمستوى الطموح لديهن .

٤ - دراسة مقارنة للممرضات السعوديات العاملات بالمستشفيات الحكومية والمستشفيات الخاصة فى مدى رضاهن عن العمل بهذه المهنة .

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية

ثانياً : المراجع الأجنبية

قائمـــــة المراجـــع

أولا : المراجـــع العربيـــة :-

١ - ابو شهبه ،هنا، (١٩٨٧م) : علاقة مستوى الطموح ببعض المتغيرات الدراسيـة الاجتماعية لدى طالبات كليات التربية العاليـة والمتوسطة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية بحوث المؤتمر الثالث لعلم النفس فى مصر ،القاهرة مركز التنمية والمعلومات .

٢ - ابو طالب ،محمد، (١٤٠٩هـ): دراسة مقارنة لمفهوم الذات ومستوى الطمـوح والتحصيل الدراسى لدى طلاب الصف الثالث " بقسمية العلمى والادبى " بالمرحلة الثانوية بمنطقـة صبياء التعليمية ،رسالة ماجستير غير منشـورة مكة ،جامعة ام القرى ،كلية التربية ،قسم علـم النفس .

٣ - اسعد ،محمد ،رسلان ،نبيل، (١٤٠٤هـ): الرضا الوظيفى للقوى البشرية العاملـة بالمملكة العربية السعودية ،جدة جامعة الملـك عبد العزيز ،كلية الاقتصاد والادارة ،مركز البحوث والتنمية .

٤ - اسماعيل ،محاسن ،(١٩٨٠م): دراسة الرضا الوظيفى لخريجات المعهد العالـى للتمريض ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعـة القاهرة ، المعهد العالى للتمريض .

٥ - امير خان ،محمد ،(١٤٠٩هـ) : اتجاه طلاب وطالبات معاهد التمريض الثانويـة نحو مهنة التمريض فى المملكة العربية السعوديـة رسالة الخليج العربى (ع : ٢٧) ، الرياض ،مكتـب التربية العربى .

٦ـ بخارى ،مريم ،(١٤٠٧هـ) : الرضا الوظيفى للعاملات فى التعليم العام فى ضوء اللائحه التعليمية ،رسالة ماجستير غير منشورة ،مكه ،جامعة ام القرى ،كلية التربية .

٧ـ بدر ،حامد ،(١٩٨٢م) : السلوك التنظيمى ،الكويت ،دار القلم .

٨ـ البهى ،فؤاد ،(١٩٧٩م) : علم النفس الاحصائى ، القاهرة ،دار الفكر العربى ط : ٣ .

٩ـ جابر ،عبد الحميد ،(١٩٨٢م): سيكولوجية التعليم و نظريات التعلم ،القاهرة دار النهضة العربية ،ط : ٥ .

١٠ـ الجنابى ،ناهدة ،حسن ، وداد ،(١٩٨٤م) : اسس التمريض ، العراق ،مؤسسة المعاهد الفنية ، المعهد الطبى الفنى .

١١ـ حرويل ،عبدالله ،(١٤٠٥هـ) : الطموحات التعليمية و المهنية لطلاب الصف الثالث ثانوى فى المنطقة الغربية ،رسالة ماجستير غير منشورة ،مكه ،جامعة ام القرى كلية التربية .

١٢ـ حسن ،سعاد ،(١٤٠٢هـ) : تاريخ و اداب التمريض ، الكويت ،دار القلم ،ط: ٣.

١٣ـ دافيدوف ،لندا ،ترجمة سيد الطواب وآخرون (١٩٨٠م): مدخل علم النفس الرياض ،دار المريخ .

١٤ـ الدخيل، وفيقه ،(١٤٠٤هـ) :علاقة التعليم بفرص العمل المتاحة للمرأةالسعودية مجلة الخدمة المدنية ،(ع: ٦١) الرياض ،ديوان الخدمة المدنية .

١٥ـ راجح ، احمد ،(١٩٧٨م) : اصول علم النفس ،بيروت ،دار القلم .

١٦ـ رمضان ،كافيه ،(١٩٨٠م) : التعرف على العوامل ذات التأثيرات الضاغطه من وجهة نظر الممرضات اللاتى يعملن بوحدات العناية المركزة بمستشفيات القوات المسلحة بالقاهرة ، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة القاهرة .

١٧ ـ الزيادى ،محمود ،(١٩٦١م) : دراسة تجريبية على الفروق الجنسية فى مستوى الطموح ،رسالة ماجستير غير منشورة ، القاهرة جامعة عين شمس ،كلية الاداب ،قسم الدراسات النفسية .

١٨ ـ الشبراوى ،عبد العزيز،(١٤٠٢هـ): دراسة تحليلية لمستوى الطموح المهنى لطلاب كلية الزراعة جامعة الملك سعود ،الرياض جامعة الملك سعود ،كلية الزراعة ،مركز البحوث الزراعية .

١٩ ـ شهيب ،محمد ،(١٩٧٦م) : السلوك الانسانى فى التنظيم ،القاهرة ،دار الكتب ط : ٢ .

٢٠ ـ الصياد ،جلال،سمره ،عادل ،(١٤٠٤هـ) : مبادىء الاحصاء ،جدة ،تهامه ،سلسلة الكتاب الجامعى ،ط : ٢ .

٢١ ـ عاشور ،احمد ،(١٩٨٥م) : ادارة القوى العاملة ،الاسكندرية ،دار المعرفه الجامعية .

٢٢ ـ عبد الخالق ،ناصف (١٤٠٦هـ): الرضا الوظيفى واثره على انتاجية العمل، بحوث السلوك التنظيمى ،الكويت ،دار القلم ،ط:١

٢٣ ـ عبد العال ،سيد ،(١٩٧٦م) : دينامية العلاقة بين القيم ومستوى الطموح فى ضوء المستوى الاجتماعى والاقتصادى فى نماذج من المجتمع المصرى ،رسالة دكتوراه غير منشورة، القاهرة ،جامعة عين شمس ،كلية الاداب ،قسم علم النفس .

٢٤ ـ عبد الفتاح ،كاميليا،(١٩٧١م): استبيان مستوى الطموح ،القاهرة ،مكتبة النهضة المصرية .

٢٥ ـ عبد الفتاح ،كاميليا،(١٩٨٤م): مستوى الطموح والشخصية ،بيروت ،دار النهضة العربية ،ط : ٢ .

٢٦ ـ عجلان ،عفاف ،(١٩٨٣م) : اتجاهات طالبات وخريجات مدارس التمريض بأسيوط نحو مهنة التمريض وعلاقتها بتوافقهن النفسى، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة اسيوط ،كلية التربية ،قسم علم النفس .

٢٧ ـ العديلى ،ناصر ،(١٤٠١هـ): الرضا الوظيفى ،الرياض ،معهد الادارة العامة .

٢٨ ـ العديلى ،ناصر ،(١٤٠٦هـ): دوافع العاملين فى الاجهزة الحكومية فى المملكة العربية السعودية ،الرياض ،معهد الادارة العامة .

٢٩ ـ العرادى ،بدرية ،(١٣٩٧هـ): طالبة التمريض والمستقبل الوظيفى ،مجلة الخدمة المدنية ،الرياض ،الديوان العام للخدمة المدنية .

٣٠ ـ عودة ،احمد ،الخليلى،خليل ،(١٩٨٨م): الاحصاء للباحث فى التربية والعلوم الانسانية ،عمان ،دار الفكر للنشر والتوزيع .

٣١ ـ عوض ،عباس ،(١٩٨٥م) : دراسات فى علم النفس الصناعى والمهنى الاسكندرية ،دار المعرفة الجامعية .

٣٢ ـ فلاته ،محمد ،(١٤٠٦هـ): الذكاء ومستوى الطموح لدى طلاب التعليم الصناعى الثانوى المتفوقين تحصيليا والمتأخرين تحصيليا رسالة ماجستير غير منشورة ،مكة ،جامعة ام القرى ،كلية التربية .

٣٣ ـ القبلان ،محمد ،(١٩٨١م): آثار التدريب الوظيفى على الرضا الوظيفى، رسالة ماجستير منشورة ،الرياض ،معهد الادارة العامة .

٣٤ ـ المنصورى ،محسن،(١٩٧٠م): الرضا عن العمل لدى المعلمين والمعلمات بالمرحلة الابتدائية ،بغداد ،النعمان .

٣٥ ـ النعيم ،موضى ،(١٤٠٤هـ): الرضا عن العمل بين المدرسات وعلاقته بمستوى الطموح ،رسالة ماجستير غير منشورة ،الرياض جامعة الملك سعود ،كلية التربية .

٣٦ ـ النمرى ،عبد الرزاق ،(١٤٠٨هـ) : الكفاءة المهنية والرضا المهنى لخريجى التعليم الفنى بالمملكة العربية السعودية رسالة ماجستير غير منشورة ،مكة ،جامعة ام القرى ،كلية التربية ٠

٣٧ ـ وزارة التخطيط ،(١٤٠٥هـ) : خطة التنمية الرابعة ،المملكة العربية السعودية ٠

٣٨ ـ وزارة الصحة ،(١٤٠٨هـ) : احصائيه وزارة الصحة ،المملكة العربية السعودية ٠

ثانيا: المراجع الأجنبية :

39. Al-Sasi, I.A.(1987): The Socio-Economic Factors Influincing The Commitment Tawards The Nursing Progression in the Kingdom Of Saudi Arabia.

40. Fain, J.A.(1987) : Perceived Role Conflict, Role Ambiguity and Job Satisfaction Among Nurse Educators. Journal Of Nursiong Education, 26 (6) PP 233 - 238.

41. Macphail, J. (1987): Job Satisfaction in the Nursing Profession Recent advances in Nursing, 19, PP 98 - 119 .

42. Munro, B,H,(1983) : Job Satisfaction Among Recent Graduets of School of Nursing, Nursing Research, 32(6)PP 350-355.

43. Pfaff, J. (1987) : Factors Related to Job Satisfaction/ Dissatisaction of Registered Nursing Long Term Care Facilities Nursing Management 18, (8) PP 51 - 55 .

44. Sembel, W.M.(1987): The Effect of Motivation on Job Satisfaction Among Nursing Staff in Military Hospitals in Alexandria.

45. Yehya, Abdalla.(1972): A study of the Relationship Between Working Conditions and Job Satisfaction of Nurses in the Arab Republic of Egypt , Cairo, A. V.

46. Zuraikat, N.& McCloskey, J.(1986): Job Satisfaction Among Jordanian Registered Nurses, Int. Nurs, Rev. 33 (3) PP 143 - 146 .

الملاحق

ملحق «١»

استفتاء الدوافع والرضا عن العمل
في المملكة العربية السعودية

إعداد :
ناصر العديلي

قسم علم النفس
California State University
Arcata, California
U. S. A

استفتاء عن :
الدوافع والرضا عن العمل في المملكة العربية السعودية

إعداد
ناصر محمد العديلي

استقصاء عن الرضا عن العمل

توجيهات :

هذا الجزء من الاستقصاء (الاستفتاء) يحتوي على (٦٤) سؤالا أو جملة عن أشياء قد تؤثر على شعورك نحو عملك. قد لا تنطبق عليك كل هذه الأسئلة ولكن الرجاء محاولة الاجابة عليها جميعا واتباع التالي :

١ - من فضلك أقرأ كل سؤال أو جملة بعناية تامة.

٢ - فكر في وقت شعرت فيه أثناء عملك بالسعادة الغامرة أو (الرضاء التام) أو فكر في وقت شعرت فيه أثناء عملك بعدم السعادة أو (عدم الرضاء) عن عملك سواء كان عملك الحالي أو أي عمل مارسته في الماضي.

٣ - بعد ذلك ضع علامة (×) أو (✓) في أحدى الخانات التي تتلاءم مع شعورك نحو السؤال أو الجملة.

٤ - «راض» أو «راض جداً» تعني أن الجملة كانت مهمة بالنسبة لك أثناء شعورك بالسعادة والرضاء حول تجربة العمل التي تصفها.

٥ - «غير راض» أو «غير راض اطلاقاً» تعني أن الجملة كانت مهمة بالنسبة لك أثناء شعورك بعدم السعادة وعدم الرضاء حول تجربة العمل التي تصفها.

٦ - «لا أدري» تعني أنك غير متأكد من أنك راض أو غير راض من شعورك نحو عملك وربما تعني أيضا أن ليس لها علاقة بتجربة العمل التي تصفها.

	غير راض إطلاقا	غير راض	لا أدري	راض	راض جداً
١ ـ التمكن من التعرف على نتائج عملي	▫	▫	▫	▫	▫
٢ ـ أنظمة واجراءات الادارة والطرق المتبعة في ادارتها	▫	▫	▫	▫	▫
٣ ـ الطريقة التي يخبرونني بها عندما أقوم بعمل جيد	▫	▫	▫	▫	▫
٤ ـ الطريقة التي بها ـ رئيسي وأنا نفهم بعضنا بعضا	▫	▫	▫	▫	▫
٥ ـ الفرص المتاحة لي للقيام بمهمة كاملة	▫	▫	▫	▫	▫
٦ ـ علاقات العمل مع الموظفين المرءوسين لي أو الخاضعين لادارتي	▫	▫	▫	▫	▫
٧ ـ الفرصة المتاحة لي لكي أكون مسئولا عن تخطيط عملي	▫	▫	▫	▫	▫
٨ ـ ظروف العمل و بيئته (الاضاءة، التهوية، التدفئة) الخ.	▫	▫	▫	▫	▫
٩ ـ الفرص المتاحة لي للترقي في عملي	▫	▫	▫	▫	▫
١٠ ـ الراتب الذي أحصل عليه	▫	▫	▫	▫	▫
١١ ـ الفرص المتاحة لي لتنمية مهاراتي وقدراتي الخاصة	▫	▫	▫	▫	▫
١٢ ـ الامكانيات المتاحة لي لانجاز أشياء هامة وتستحق التقدير	▫	▫	▫	▫	▫
١٣ ـ الضمان العام في عملي	▫	▫	▫	▫	▫
١٤ ـ تقدير واعتراف رؤسائي لي	▫	▫	▫	▫	▫
١٥ ـ الطريقة التي تخبر بها الادارة الموظفين عن اجراءات وتعليمات الادارة	▫	▫	▫	▫	▫
١٦ ـ الصعوبات التي تواجهني في عملي	▫	▫	▫	▫	▫
١٧ ـ الطريقة التي يتبعها رئيسي لحل مشاكل الموظفين	▫	▫	▫	▫	▫
١٨ ـ الفرصة المتاحة لي لاتخاذ القرارات في عملي	▫	▫	▫	▫	▫
١٩ ـ جدارة رئيسي في اتخاذ القرارات	▫	▫	▫	▫	▫
٢٠ ـ الفرص المتاحة لي للتقدم في عملي	▫	▫	▫	▫	▫
٢١ ـ الفرص المتاحة لي في مجال التدريب واكتساب الخبرات في العمل والتي تساعد على نموّي الوظيفي	▫	▫	▫	▫	▫

	غير راض إطلاقا	غير راض	لا أدري	راض	راض جداً
٢٢ ـ الفرص المتاحة لي لتعلم واكتساب أشياء جديدة في مجال عملي	□	□	□	□	□
٢٣ ـ التقدير والاعتراف من قبل زملائي في العمل	□	□	□	□	□
٢٤ ـ الشعور بالانجازات التي أحصل عليها من عملي	□	□	□	□	□
٢٥ ـ الفرصة المتاحة لي لكي أبدو مهما في أعين الآخرين	□	□	□	□	□
٢٦ ـ الطريقة التي بها أُعَرَّفْ عن أدائي لعملي	□	□	□	□	□
٢٧ ـ دور وظيفتي في تأمين مستقبلي	□	□	□	□	□
٢٨ ـ الابداع في عملي	□	□	□	□	□
٢٩ ـ الطريقة التي تتعامل بها الادارة أو المؤسسة التي أعمل بها مع موظفيها	□	□	□	□	□
٣٠ ـ مسئوليات عملي	□	□	□	□	□
٣١ ـ العلاقة الشخصية بين رئيسي و بين موظفيه	□	□	□	□	□
٣٢ ـ الترقيات المتاحة لي في عملي	□	□	□	□	□
٣٣ ـ الطريقة التي يفوض بها الرئيس سلطته لمرءوسيه	□	□	□	□	□
٣٤ ـ الفرص المتاحة لي للقيام بعمل يجعلني أشعر بالسعادة ازاء نفسي كشخص	□	□	□	□	□
٣٥ ـ جودة أجواء العمل	□	□	□	□	□
٣٦ ـ الراتب الذي أتقاضاه وحجم العمل الذي أؤديه	□	□	□	□	□
٣٧ ـ كيفية استقرار وظيفتي بالنسبة للمستقبل	□	□	□	□	□
٣٨ ـ تلبية الحاجات الشخصية	□	□	□	□	□
٣٩ ـ أنظمة الادارة وتطبيقاتها على الموظفين	□	□	□	□	□
٤٠ ـ الجائزة أو الثناء الذي أتلقاه مقابل أداء عمل جيد	□	□	□	□	□
٤١ ـ علاقاتي مع زملائي	□	□	□	□	□

البند	غير راض إطلاقا	غير راض	لا أدري	راض	راض جداً
٤٢ ـ طبيعة عملي ونوعيته	☐	☐	☐	☐	☐
٤٣ ـ الطريقة التي يقدم بها رئيسي المساعدة في المشاكل الصعبة	☐	☐	☐	☐	☐
٤٤ ـ الحرية المتاحة لي لاتخاذ حكمي ورأيي الخاص	☐	☐	☐	☐	☐
٤٥ ـ الطريقة التي يقدم بها الشاي والقهوة في مجال عملي	☐	☐	☐	☐	☐
٤٦ ـ المكانة الاجتماعية التي أنالها من وظيفتي	☐	☐	☐	☐	☐
٤٧ ـ الفرصة المتاحة لي لتجريب طريقتي الخاصة لأداء العمل	☐	☐	☐	☐	☐
٤٨ ـ الفرص المتاحة لي لأداء أفضل ما أستطيع في كل الأوقات	☐	☐	☐	☐	☐
٤٩ ـ الفرصة التي تتيحها وظيفتي للاستقرار الوظيفي	☐	☐	☐	☐	☐
٥٠ ـ الطريقة التي أحصل بها على الجزاء الكامل نظير العمل الذي أؤديه	☐	☐	☐	☐	☐
٥١ ـ الطريقة التي تتخذها الادارة لتطبيق أنظمتها واجراءاتها	☐	☐	☐	☐	☐
٥٢ ـ سهولة العمل الذي تتضمنه وظيفتي	☐	☐	☐	☐	☐
٥٣ ـ الفرصة المتاحة لي لكي أكون مسئولا عن عمل آخرين	☐	☐	☐	☐	☐
٥٤ ـ الطريقة التي يتبعها رئيسي لتدريب الموظفين	☐	☐	☐	☐	☐
٥٥ ـ شعوري تجاه التقدم والترقي الوظيفي	☐	☐	☐	☐	☐
٥٦ ـ الحالة العامة للعمل	☐	☐	☐	☐	☐
٥٧ ـ مقارنة ساعات عملي بالذين يمارسون أعمالا مشابهة في مؤسسات أخرى	☐	☐	☐	☐	☐
٥٨ ـ السمعة أو الشهرة التي تنالها عائلتي من وظيفتي	☐	☐	☐	☐	☐
٥٩ ـ الطريقة التي يتم بها الايقاف أو النقل في وظيفتي	☐	☐	☐	☐	☐
٦٠ ـ الفرص التي يتيحها عملي في سبيل توفير التسلية والترفيه لي ولعائلتي	☐	☐	☐	☐	☐
٦١ ـ الفرص المتاحة لي في عملي لكي أكون حول شخصيات مهمة	☐	☐	☐	☐	☐

	غير راض إطلاقاً	غير راض	لا أدري	راض	راض جداً
٦٢ ـ الفرص المتاحة لي في عملي لكي أطبق أفكاري وآرائي الخاصة	□	□	□	□	□
٦٣ ـ الفرص المتاحة لي لتطوير وسائل جديدة وأفضل لأداء عملي	□	□	□	□	□
٦٤ ـ الوقت الذي تتيحه لي وظيفتي للتواجد مع أسرتي	□	□	□	□	□

ملحق « ٢ »

إستبيان الرضا الوظيفي للممرضات السعوديات
في المملكة العربية السعودية

بعد اجراء التعديل الصياغي لاستفتاء الرضا الوظيفي

المملكة العربية السعودية
جامعة أم القرى
كلية التربية
قسم علم النفس

استبيان عن :

الرضا الوظيفي

(للممرضات السعوديات في المملكة العربية السعودية)

ترجمة وإعداد : ناصر محمد العديلي
عدل لغرض الدراسة بواسطة :
لولو عبدالله العيدروس

إشراف :
الدكتور / محمد حمزه أمير خان

عام ١٤٠٩هـ

استبيان عن الرضا عـــن العمـــل

تعليمـــات :

هذا الجزء من الاستبيان يحتوى على ٦٤ سؤالا او جملة عن اشياء قـــد تؤثـــر على شعـورك نحـو عملـــك . قد لاتنطبق عليك كل هذه الاسئلة ولكـــن الرجاء محاولة الاجابة عليها واتباع مايلي : -

١ - من فضلك اقـــرأى كل سؤال او جملـة بعناية تامة .

٢ - فكري في وقت شعرتي فيه اثناء عملك بالسعادة والرضا التام .. او فكرى فى وقت شعرتي فيه اثناء عملك بعدم الرضا عن عملك سواء كان عملـــك الحالى او اي عمل مارسته في السابق .

٣ - بعد ذلك ضعى علامة (✓) في الخانة التى تتلاءم مع شعورك نحـــو السؤال او الجملة .

٤ - مقاييس التقدير المستخدمة في هذا الاستبيان تعنى مايلي :

- راضية جدا (أى انك راضية تماما عن ماورد في العبارة ويعكس شعورك بالسعادة او الرضا التام) .
- راضية (اى انك راضية على ماورد في العبارة للعديد من الاسباب) .
- لاادرى (اى انك غير متأكدة من انك راضية او غير راضيـــة على كل ماورد في العبارة) .

- غير راضية (اى انك غير راضية على ماورد فى العبارة للعديد من الاسباب) .
- غير راضية اطلاقا (اى انك غير راضية ابدا عن ماورد في العبارة) .

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
١ ـ التمكن من رؤية نتائج عملي					
٢ ـ انظمة المستشفى والطرق المتبعة في تطبيقها .					
٣ ـ الاسلوب الذى يعبرون به لي عندما اقوم بعمل جيد .					
٤ ـ الاسلوب الذي نفهم به انا والمدير بعضنا البعض .					
٥ ـ الفرص المتاحة لي للقيام بعمل متكامل .					
٦ ـ علاقات العمل التى تربطني بالعاملات اللاتي اشرف عليهن .					
٧ ـ الفرصة المتاحة لى لكي اكون مسئولة عن تخطيط وتنظيم عملي .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
٨ ـ الظروف البيئية للعمل (الحرارة ـ الاضاءة التهوية) .. الخ					
٩ ـ الفرص المتاحة لي لكي اترقى في عملى .					
١٠ ـ الراتب الذي اتقاضاه من العمل .					
١١ ـ الفرص المتاحة لي لتنمية مهاراتي وقدراتي الخاصة .					
١٢ ـ الامكانيات المتاحة لي لانجاز اشياء هامة وتستحق التقدير .					
١٣ ـ الضمانات الامنية العامة في عملي .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
١٤ ـ مدى تقدير رؤسائي لي .					
١٥ ـ الطريقة التي يتم بها اخبار الموظفين عن تعليمات الادارة .					
١٦ ـ الصعوبات التى تواجهني في عملي .					
١٧ ـ الطريقة التى يتبعها المدير لحل مشاكل الموظفين .					
١٨ ـ الفرصة المتاحة لي لاتخاذ القرارات في عملي .					
١٩ ـ مدى كفاءة مديرى في اتخاذ القرارات .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
٢٠ ـ الفرص المتاحة لى للتقدم في عملي .					
٢١ ـ فرص التدريب واكتساب الخبرات في العمل والتى تساعد على نضجى وظيفيا .					
٢٢ ـ الفرص المتاحة لي لتعلم ومعرفة اشياء جديدة في مجال العمل .					
٢٣ ـ تقدير واعتراف زملائي لي في العمل .					
٢٤ ـ الاحساس بانجازاتي في العمل .					
٢٥ ـ الفرصة المتاحة لى لكي ابدو مهمة في اعين الاخرين .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
٢٦ ـ طريقتى في التعريف عن ادائي في العمل .					
٢٧ ـ دور عملي في تأمين مستقبلى .					
٢٨ ـ الابداع في عملي .					
٢٩ ـ الطريقة التى تتعامل ادارة المستشفى التى اعمل بها مع موظفيها .					
٣٠ ـ مسئوليات عملي .					
٣١ ـ العلاقة الشخصية بين مديرى وبين الموظفين.					
٣٢ ـ الترقيات المتاحة لي في عملي .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
٣٣ ـ الطريقة التى يكلف بها المدير الموظفين لديه بالعمل .					
٣٤ ـ الفرص المتاحة لي للقيام بعمل يجعلنى اشعر بالرضى عن نفسي كشخص .					
٣٥ ـ المتعة والبهجة في اجواء العمل .					
٣٦ ـ الراتب الذي اتقاضاه وكمية العمل الذي اؤديه .					
٣٧ ـ كيفية تنظيم واستقرار عملي في المستقبل .					
٣٨ ـ تلبية العمل لحاجاتي الشخصية .					
٣٩ ـ انظمة الادارة وتدريباتها للموظفين .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
٤٠ ـ المكافأة او الثناء الذى اتلقاه نتيجة قيامي بعمل جيد .					
٤١ ـ علاقاتي مع زميلاتي .					
٤٢ ـ طبيعة عملي ونوعيته .					
٤٣ ـ طريقة المدير في تقديم المساعدة لحل المشاكل الصعبة .					
٤٤ ـ الحرية المتاحة لي في ابداء رأيي الخاص .					
٤٥ ـ الطريقة التى يقدم بها الشاى والقهوة فى العمل .					
٤٦ ـ المكانة الاجتماعية التى تمنحنى اياها وظيفتي .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
٤٧ ـ الفرصة المتاحة لي لمحاولة اداء العمل بطرقي الخاصة .					
٤٨ ـ الفرص المتاحة لي لاداء افضل ما استطيع في كل وقت .					
٤٩ ـ الطريقة المتاحة لي في وظيفتى للعمل على استقرارى وظيفيا .					
٥٠ ـ الطريقة التى اكسب بها الثقة الكاملة بالعمل الذي اؤديه .					
٥١ ـ الاجراءات التنظيمية التى تتخذها الادارة للتدريب					
٥٢ ـ مدى سهولة عملي .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
٥٣ ـ الفرصة المتاحة لى لان اكون مسئولة عن عمل الاخرين .					
٥٤ ـ الطريقة التى يتبعها المدير في تمرين وتدريب الموظفين .					
٥٥ ـ شعوري تجاه تقدمي وترقيتى في وظيفتي .					
٥٦ ـ ظروف العمل بصفة عامة .					
٥٧ ـ مقارنة ساعات العمل باولئك اللاتي يعملن في وظائف مشابهة في موسسات اخرى .					
٥٨ ـ السمعة والمكانة التى تنالها اسرتى من عملي.					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
٥٩ ـ اسلوب الايقاف او النقل في وظيفتى •					
٦٠ـ فرص التسلية والترفيه التى يتيحها عملي لي ولاسرتي •					
٦١ ـ الفرص المتاحة لي في عملي لكي اكون حول شخصيات مهمة •					
٦٢ ـ الفرص المتاحة لي لتجربة وتطبيق افكارى الخاصة •					
٦٣ ـ الفرص المتاحة لي لاكتشاف او تطوير وسائل جديدة وجيدة لاداء عملي •					
٦٤ ـ مقدار الوقت الذي تخصصه لى وظيفتي للتواجد مع اسرتي •					

هل لديك رأى حول الاستبيان او حول الاسئلة التى أجبت عليها ؟

اذكريه من فضلك ؟

ملحق « ٣ »

إستبيان الرضا الوظيفي للممرضات السعوديات
بالمملكة العربية السعودية
بعد استبعاد الفقرات غير الدالة احصائياً

المملكة العربية السعودية
جامعة أم القرى
كلية التربية
قسم علم النفس

استبيان عن :

الرضا الوظيفي

(للممرضات السعوديات في المملكة العربية السعودية)

ترجمة واعداد : ناصر محمد العديلي

عدل لغرض الدراسة بواسطة :
لولو عبدالله العيدروس

إشراف :
الدكتور / محمد حمزه أميرخان

عام ١٤٠٩هـ

اختـــــى الممرضـــــــة المحترمـــــة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بدراسة عن الرضا الوظيفي للممرضات السعوديات فـــــي المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية ، وذلك لما لهذا القطـــاع العامل من اهمية كبيرة ودور فاعل في المجتمع ومعرفة عوامل الرضا او عـــدم الرضا الوظيفى له ووضعها فى الاعتبار يساهم فى زيادة فعالية هذا القطـــاع واداء دوره على الوجه الاكمل . وعليه فان هذا الاستبيان الذى بين يديـــك يهدف الى معرفة رأيك وشعورك نحو عملك،ماهى الاشياء التى ترضيك في عملـــك وماهى الاشياء التي لاترضيك في عملك .

الرجاء ان تكوني صادقة وامينة في اجابتك ومدى شعورك نحو عملـــك وتأكدى ان اسمك لن يظهر في الاستبيان وجميع اجاباتك ستكون محفوظة .

وهذا الاستبيان مكون من قسمين :

القســـم الاول : يسأل عن شعورك الشخصى عن عملك .

القسم الثانـي : يحتوى على اسئلة حول الخلفيات والمعلومات الشخصية .

كمـــــا ان كل قسم يحتوى على بعض التعليمات في مقدمته .

الرجـــا التعـــاون .. وجزاك الله خير الجـــزاء .

الباحـــثة

لولو عبدالله العيـــدروس

جامعة ام القرى ـ كلية التربية ـ قسم علم النفس

استبيان عن الرضا عن العمل

القسم الاول : تعليمات :

هذا الجزء من الاستبيان يحتوى على ٥١ سؤالا او جملة عن اشياء قد تؤثر على شعورك نحو عملك . قد لاتنطبق عليك كل هذه الاسئلة ولكن الرجاء محاولة الاجابة عليها واتباع مايلي : -

١ - من فضلك اقرأى كل سؤال او جملة بعناية تامة .

٢ - فكري في وقت شعرتي فيه اثناء عملك بالسعادة والرضا التام .. او فكرى فى وقت شعرتي فيه اثناء عملك بعدم الرضا عن عملك سواء كان عملك الحالى او اي عمل مارسته في السابق .

٣ - بعد ذلك ضعى علامة (✓) في الخانة التى تتلاءم مع شعورك نحو السؤال او الجملة .

٤ - مقاييس التقدير المستخدمة في هذا الاستبيان تعنى مايلي :

- راضية جدا (أى انك راضية تماما عن ماورد في العبارة ويعكس شعورك بالسعادة او الرضا التام) .
- راضية (اى انك راضية على ماورد في العبارة للعديد من الاسباب) .
- لاادرى (اى انك غير متأكدة من انك راضية او غير راضية على كل ماورد في العبارة) .

- غير راضية (اى انك غير راضية على ماورد فى العبارة للعديد من الاسباب) .
- غير راضية اطلاقا (اى انك غير راضية ابداعن ماورد في العبارة) .

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
١ ـ التمكن من رؤية نتائج عملي					
٢ ـ انظمة المستشفى والطرق المتبعة في تطبيقها .					
٣ ـ الاسلوب الذى يعبرون به لي عندما اقوم بعمل جيد .					
٤ ـ الاسلوب الذي نفهم به انا والمدير بعضنا البعض .					
٥ ـ الفرص المتاحة لي للقيام بعمل متكامل .					
٦ ـ علاقات العمل التى تربطنى بالعاملات اللاتي اشرف عليهن .					
٧ ـ الفرصة المتاحة لى لكي اكون مسئولة عن تخطيط وتنظيم عملي .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
٨ ـ الظروف البيئية للعمل (الحرارة ـ الاضاءة التهوية) .. الخ					
٩ ـ الفرص المتاحة لي لكي اترقى في عملى .					
١٠ ـ الفرص المتاحة لي لتنمية مهاراتي وقدراتي الخاصة .					
١١ ـ الامكانيات المتاحة لي لانجاز اشياء هامة وتستحق التقدير .					
١٢ ـ الضمانات الامنية العامة في عملي .					
١٣ ـ مدى تقدير رؤسائي لي .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
١٤ – الطريقة التي يتم بها اخبار الموظفين عن تعليمات الادارة .					
١٥ – الطريقة التى يتبعها المدير لحل مشاكل الموظفين .					
١٦ – الفرصة المتاحة لي لاتخاذ القرارات في عملي .					
١٧ – مدى كفاءة مديرى فى اتخاذ القرارات .					
١٨ – الفرص المتاحة لى للتقدم في عملي .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
١٩ ـ فرص التدريب واكتساب الخبرات في العمل والتى تساعد على نضجى وظيفيا .					
٢٠ ـ الفرص المتاحة لي لتعلم ومعرفة اشياء جديدة في مجال العمل .					
٢١ ـ الأحساس بانجازاتي في العمل .					
٢٢ ـ الفرصة المتاحة لى لكي ابدو مهمة في اعين الاخرين .					
٢٣ ـ طريقتى في التعريف عن ادائي في العمل .					

	غير راضية اطلاقــــا	غيــــر راضية	لا ادرى	راضيــة	راضيــة جـــدا
٢٤ ـ دور عملي في تأميـــن مستقبلى .					
٢٥ ـ الابداع في عملي .					
٢٦ ـ الطريقة التى تتعامــل ادارة المستشفى التــى اعمل بها مع موظفيها.					
٢٧ ـ مسئوليات عملي .					
٢٨ ـ العلاقة الشخصية بيـــن مديرى وبين الموظفين.					
٢٩ ـ الترقيات المتاحة لــي في عملي .					
٣٠ ـ الطريقة التى يكلف بهـا المدير الموظفين لديــه بالعمل .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
٣١ – الفرص المتاحة لي للقيام بعمل يجعلني اشعر بالرضى عن نفسي كشخص .					
٣٢ – الراتب الذي اتقاضاه وكمية العمل الذي اؤديه .					
٣٣ – كيفية تنظيم واستقرار عملي في المستقبل .					
٣٤ – تلبية العمل لحاجاتي الشخصية .					
٣٥ – انظمة الادارة وتدريباتها للموظفين .					
٣٦ – طريقة المدير في تقديم المساعدة لحل المشاكل الصعبة .					
٣٧ – الحرية المتاحة لي في ابداء رأيي الخاص .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
٣٨ ـ الفرصة المتاحة لي لمحاولة اداء العمل بطرقي الخاصة .					
٣٩ ـ الفرص المتاحة لي لاداء افضل ما استطيع في كل وقت .					
٤٠ ـ الطريقة المتاحة لي في وظيفتى للعمل على استقرارى وظيفيا .					
٤١ ـ الطريقة التى اكسب بها الثقة الكاملة بالعمل الذي اؤديه .					
٤٢ ـ الاجراءات التنظيمية التى تتخذها الادارة للتدريب					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
٤٣ـ الفرصة المتاحة لى لان اكون مسئولة عن عمل الاخرين .					
٤٤ ـ الطريقة التى يتبعها المدير في تمرين وتدريب الموظفين .					
٤٥ ـ شعوري تجاه تقدمى وترقيتى في وظيفتي .					
٤٦ ـ ظروف العمل بصفة عامة .					
٤٧ ـ اسلوب الايقاف او النقل في وظيفتى .					
٤٨ ـ الفرص المتاحة لي في عملي لكي اكون حول شخصيات مهمة .					

	غير راضية اطلاقا	غير راضية	لا ادرى	راضية	راضية جدا
٤٩ ـ الفرص المتاحة لي لتجربة وتطبيق افكارى الخاصة .					
٥٠ ـ الفرص المتاحة لى لاكتشاف او تطوير وسائل جديدة وجيدة لاداء عملي .					
٥١ ـ مقدار الوقت الذي تخصصه لى وظيفتي للتواجد مع اسرتي .					

هل لديك رأى حول الاستبيان او حول الاسئلة التى أجبت عليها ؟

اذكريه من فضلك ؟

القسم الثاني

تعليمات :

هذا القسم يحتوى على بعض الاسئلة عن الخلفيات والمعلومات الشخصية والتى سوف تساعدني على تحليل الدراسة .

الرجا وضع علامة (✓) في الخانة المناسبة لكل جملة او سؤال ينطبق او يتناسب مع معلوماتك الشخصية وخلفياتك التعليمية .

الاسئلة :

١ – كم عمرك ؟

أ – ١٨ الى ٢٥ ( )

ب – ٢٦ الى ٣٥ ( )

ج – ٣٦ الى ٤٥ ( )

د – ٤٦ الى ٥٥ ( )

هـ – ٥٦ الى ٦٥ ( )

و – ٦٦ فما فوق ( )

٢ – ماهو دخلك الشهرى ؟

أ – اقل من ١٠٠٠ ريال سعودى ( )

ب – من ١٠٠١ الى ٣٠٠٠ ريال سعودى ( )

ج – من ٣٠٠١ الى ٦٠٠٠ ريال سعودى ( )

د – من ٦٠٠١ الى ٩٠٠٠ ريال سعودى ( )

هـ ـ من ٩٠٠١ الى ١٢٠٠٠ ريـال سعودى ( )

و ـ اكثر من ١٢٠٠٠ ريـال سعودى ( )

٣ ـ كم سنة تعملـي بهذه المهنة ؟

أ ـ اقل من سنة واحدة . ( )

ب ـ من سنة الى خمس سنوات . ( )

ج ـ من ست الى عشر سنوات . ( )

د ـ من احدى عشرة الى خمس عشرة سنة . ( )

هـ ـ اكثر من خمس عشر سنة . ( )

٤ ـ ماهو مستوى معهد التمريض الذي تخرجتى منه ؟

أ ـ معهد تمريض متوسط . ( )

ب ـ معهد تمريض ثانوى . ( )

ج ـ معهد تمريض عالي . ( )

د ـ معاهد اخرى . ( )

(وضحـي من فضلـك)

٥ ـ ماهو المستوى الدراسي الذى اكملتيه قبل التحاقك بمعهد التمريض ؟

أ ـ المرحلة الابتدائية او مايعادلها . ( )

ب ـ المرحلة المتوسطة او مايعادلها . ( )

ج ـ المرحلة الثانوية او مايعادلها ( )

د ـ المرحلة الجامعية . (   )

هـ ـ درجة عالية . (   )

و ـ مؤهلات اخرى . (   )

(وضحي من فضلك)

٦ ـ هل تلقيتي اى تدريبات في :

أ ـ المملكة العربية السعودية فقط . (   )

ب ـ المملكة العربية السعودية جزئيا . (   )

ج ـ بلد عربي فقط . (   )

د ـ بلد عربي جزئيا . (   )

هـ ـ بلد اجنبي فقط . (   )

و ـ بلد اجنبي جزئيا . (   )

٧ ـ اذا كنت قد سبق ان التحقتي بمعهد او كلية او جامعة او دورة في بلد اجنبي ما مدى تأثير تلك التجربة على اتجاهاتك الوظيفية نحو عملك ؟

أ ـ لاشيء اطلاقا . (   )

ب ـ قليل جدا . (   )

ج ـ لاادرى او غير متأكدة . (   )

د ـ تغير بعض الشيء . (   )

و ـ تغيير كامل . (   )

٨ ـ ماهي وظيفتك ؟

أ ـ رئيسة التمريض او مساعدة مديرلقسم ما . ( )

ب ـ مشرفة تمريض او مسئولة العيادات

او مسئولة العمليات او مسئولة

التغذية . ( )

جـ ـ اي وظيفة اخرى . ( )

الرجا وصف عملك او مسمى وظيفتك اذا كانت غير ذلك .

٩ ـ الحالة الاجتماعية :

أ ـ متزوجة . ( )

ب ـ غير متزوجة . ( )

شكرا مرة اخرى على تعاونك ومشاركتك .

ملحق " ٤ "

مقياس مستوى الطموح

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة ام القرى
كلية التربية
قسم علم النفس

..*.*.*.*.*.*

==============

مقياس مستوى الطموح

اعداد

عبدالله احمد حرويل

تطبيق

لولو عبدالله العيدروس

اشراف الدكتور

محمد حمزه امير خان

عام

١٤٠٩ هـ

مقيـــاس مستوى الطموح

عزيزتي الممرضـــة المحترمـــــة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بدراسة تهدف الى معرفـة مستوى الطموح لدى الممرضـــات السعوديات ، فهـذا الاستبيـان الذي بـين يديك متعلق باهدافك المستقبليـــة ونظرتك للحياة وما تخططين له ليتم من خلالها قياس مستوى الطموح لــــــدى الممرضـــات السعوديـــات لما لذلك من اهميـة في تنميـة تطوير معطيات هـــذه المهنـة ٠

الرجا الاجابة بصـدق ٠٠ علما بانه ليس هناك اجابة صحيحة واجابــــة خاطئة لان كل واحدة تجيب بما تنطبق عليه حالتها ٠٠

الباحثـــة
لـــولـــو العيـــدروس
جامعة ام القـــرى / قسم علم النفـــس

رقم العبارة	العبارة	الاجابة	
		نعم	لا
١٤	هل انت راضية بمستوى معيشتك بوجه عام .		
١٥	هل تثقين في قدراتك للوصول الى ماتهدفين اليه .		
١٦	هل تشعرين باليأس اذا سارت امورك عكس ماتتوقعينه .		
١٧	هل ترين ان المستوى الذي وصلت اليه كان نتيجة لكفاحك الشخصي اكثر من ان يكون نتيجة لمعاونة الاخرين .		
١٨	هل ترين انك قادرة على التغلب على الصعوبات التى كانت سبب في فشل غيرك .		
١٩	هل هناك شخصيات بارزة في المجتمع وتعملين للوصول الى ماوصلت اليه .		
٢٠	هل تفكرين كثيرا في مستقبلك .		
٢١	هل تعملين للتفوق والنجاح بامتياز في وظيفتك الحالية اكثر من مجرد الحصول على النجاح .		
٢٢	هل ترغبين الاشتراك في المسابقات لمنافسة الاخرين والفوز عليهم .		
٢٣	اذا توليتي عمل جماعة فهل ترغبينان تكوني قائدة لهن .		
٢٤	هل يحدث احيانا ان تقومي بعمل لم يسبق لك اعداد خطة له .		

اجيبي بعلامة (✓) في الخانة المناسبة للاجابة " بنعم او لا "

رقم العبارة	العبارة	الاجابة نعم	الاجابة لا
١	هل انت ممن يؤمن بالحظ في نجاح الانسان في الحياة .		
٢	هل تترددين في القيام بعمل تتحملي فيه المسؤولية .		
٣	اذا رغبت في الحصول على عمل او وظيفة فهل تثابري وتجتهدي حتى تصلي اليها ؟ .		
٤	هل تؤمنين ان الجهد الشخصى يذلل العقبات .		
٥	هل تشعرين باليأس اذا لم تثمر جهودك بسرعة ؟ .		
٦	هل يحدث كثيرا ان يدفعك الشعور بالفشل في ترك ماتريدين عمله ؟ .		
٧	هل تبدو لك الحياة غالبا بدون امل ؟ .		
٨	هل تشعرين احيانا ان معلوماتك اقل مما يجب ان تكون عليه .		
٩	هل تعتقدين ان مستقبلك محدد ولاتستطيعين تغييره ؟ .		
١٠	هل تعملين لمستقبلك وفقا لخطة رسمتيها وتسعين لتحقيقها مهما صادفك من عقبات ؟ .		
١١	هل لك اهداف واضحة في الحياة .		
١٢	هل ترين انه من الاصلح ان تنتظرين حتى تأتيك الفرص المناسبة .		
١٣	هل ترين ان وظيفتك الحالية اقل من المستوى الذى كنت تتمنينه .		

رقم العبارة	العبارة	الاجابة نعم	لا
٢٥	هل انت التى تضعين اهدافك بنفسك ولاتنتظرين شخص آخر يعاونك فيها .		
٢٦	حينما تفكرين في هدف وتنفيذينه فهل النتائج التى تحصلين عليها تكون مطابقة لما تتوقعينه .		
٢٧	هل تستمرين في تنفيذ عمل او هدف عزمت على القيام به رغم ما يحيط بك من عقبات .		
٢٨	هل يدفعك الفشل في عمل ما الى تركه وعدم العودة اليه .		
٢٩	هل تعتقدين ان بجهودك المتواصلة تستطعين تذليل جميع الصعوبات المحيطة بك .		
٣٠	هل تعتبرين نفسك شخصية مكافحة .		
٣١	هل تجهدين نفسك كثيرا للوصول لمستوى لم يصل اليه الا القليل .		
٣٢	هل تفضلين الاستقرار في عملك خوفا من المغامرة في المجهول .		
٣٣	هل تطمحين لمواصلة الجهد حتى تصلين في مهنتك لاكبر المستويات .		
٣٤	هل تخشين الفشل دائما .		
٣٥	هل تشعرين احيانا ان الافراد الممتازين لهم صفات تختلف عنك او ظروف غير ظروفك .		

رقم العبارة	العبارة	الاجابة نعم	الاجابة لا
٣٦	هل تطمحين الى زيادة معلوماتك باستمرار .		
٣٧	هل تهتمين كثيرا بان تكوني اول الفائزين في اى عمل تقومين به .		
٣٨	هل تعتبرين نفسك قنوعة ترضين بالقليل غالبا .		
٣٩	هل تراودك كثيرا فكرة انك قد تصبحين شخصية عظيمة في المستقبل .		
٤٠	هل يهمك التفوق في الاعمال التى تقومين بها		
٤١	هل تضعين نفسك خطة للوصول الى مركز في المهنة تحاولين من خلالها تحقيق الغنى او الشهرة .		
٤٢	هل انت موافقة للقول السائد (دع الامور تجرى في اعنتها) .		
٤٣	هل كنت تطمحين الى اقل المهن كلفة وجهدا .		
٤٤	هل تشعرين باليأس بعد فشلك في عمل جاهدت في ادائه .		
٤٥	هل تترددين في قضاء حاجياتك اليومية بنفسك .		
٤٦	هل ترغبين دائما ان يكون لك دور هام فى اى عمل جماعي .		
٤٧	هل تشعرين ان وضعك الحالي هو افضل مما يمكن ان تصلين اليه .		

رقم العبارة	العبارة	الاجابة	
		نعم	لا
٤٨	هل لديك القدرة على تحمل الصعاب مهما بلغت في سبيل الوصول الى اهدافك ٠		
٤٩	هل تحاولين الوصول بالعمل الذى تقومين به نحو الكمال ٠		
٥٠	هل تعتقدين او تشعرين ان كثيرا من اهدافك مستحيلة التحقيق ٠		

جزاك الله خيرا على حسن التعاون ،

ملحق «٥»

خطابات التوجيه من مديري
الشئون الصحية بمديني
مكة المكرمة - جدة

المملكة العربية السعودية
وزارة الصحة
مديرية الشئون الصحية بالعاصمة المقدسة

التفتيش العلاجي والرخص الطبية

الرقم : ٢/٤٧/٩/١٦٨٦
التاريخ : ٤/١١/١٤٠٩هـ
المشفوعات : ١

سعادة مدير مستشفى الملك عبد العزيز بمكه المكرمه المحترم
سعادة مدير مستشفى حراء العام = = المحترم
سعادة مدير مستشفى النور التخصصي = = المحترم
سعادة مدير مستشفى الملك فيصل = = المحترم
سعادة مدير مستشفى اجياد العام = = المحترم
سعادة مدير مستشفى الولاده والاطفال = = المحترم
سعادة مدير مستشفى ابن سيناء = = المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :-

بالاشارة الى خطاب وكيلة رئيس قسم علم النفس بكلية التربيه بجامعة ام القرى رقم ٤٧م/٤/٧ فى ٣/١١/١٤٠٩هـ بخصوص الطالبه (لولو عبد الله العيدروس) احدى طالبات قسم علم النفس بمرحلة الماجستير وحيث ان رسالتها والتى تحمل عنوان (الرضا الوظيفي وعلاقة بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات) تتطلب الحصول على بعض المعلومات من اداراتكم وطلبها التعاون فى تزويدها ما تحتاجه من معلومات .

نأمل التعاون معها وتسهيل مهمتها .

مع اطيب تحياتي ,,,, ,,,,,,

مدير الشئون الصحيه بالعاصمة المقدسه
الدكتور/
عباس احمد قزاز

بسم الله الرحمن الرحيم

(١٨٥)

المملكة العربية السعودية
وزارة الصحة
المديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة مكة المكرمة بجدة

الادارة النسويه

الرقم : ....
التاريخ : ....
المشفوعات : ....

٧٢٣

سعادة مدير مستشفى الملك فهد العام بجده	المحترم
،،، ،،،، ،،، الولاده والاطفال بجده	المحترم
،،، ،،، ،،، الشاطىء بجده	المحترم
،،،، ،،، ،،، الثغر بجده	المحترم
،،،، ،،،، ،،،، العيون بجده	المحترم
،،،، ،،، ،،، العزيزيه للولاده والاطفال بجده	المحترم
،،،، ،،،، ،،، الملك سعود بالميناء بجده	المحترم
،،،، ،،،، ،،،، الصحة النفسيه بجده	المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

بالاشاره الي خطاب وكيلة رئيس قسم علم النفس بكلية التربيه بجامعة ام القرى رقم ٤٧ م/ع/ن في ١٤١٠/١/٢ بخصوص الطالبه (لولو عبدالله العيدروس) احدى طالبات قسم علم النفس بمرحلة الماجستير وحيث ان رسالتها والتى تحمل عنوان (الرضا الوظيفى وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات) تطلب الحصول على بعض المعلومات من اداراتكم وطلبها التعاون في تزويدها ما تحتاجه من معلومات .

نأمل التعاون معها وتسهيل مهمتها .

ولكم تحياتي

مدير الشئون الصحية بمنطقة جده

د/ حسن اسماعيل خزنوي